

GUIDE D'EXAMEN DES POLITIQUES, PROGRAMMES ET PRATIQUES:

Renforcer les soutiens et les services
pour les femmes et les filles musulmanes
confrontées à la violence fondée sur le
genre

Silmy Abdullah

Décembre 2022



Canadian Council of Muslim Women (CCMW)
Le conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)

© Conseil canadien des femmes musulmanes /
Canadian Council of Muslim Women 2022

Tous droits réservés

Le CCFM tient à remercier Femmes et Égalité des
genres Canada de son soutien

ISBN: 978-1-7386870-2-2

Auteure : Silmy Abdullah, J.D.

Conception graphique : Hana Shafi

Publié par le Conseil canadien des femmes musulmanes /
Canadian Council of Muslim Women

P.O. Box 73509, RPO Wychwood, Toronto, ON M6C 4A7 Canada

www.ccmw.com



Women and Gender
Equality Canada

Femmes et Égalité
des genres Canada



Canadian Council of Muslim Women (CCMW)
Le conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)

Table des matières

À PROPOS DU CCFM	1
REMERCIEMENTS.....	2
À PROPOS DE CE GUIDE ET DU PROJET DU CCFM SUR LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE (VFG).....	3
POURQUOI CE GUIDE EST-IL IMPORTANT? COMPRENDRE LA VFG AU CANADA ET LES BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ MUSULMANE	4
COMMENT UTILISER CE GUIDE POUR VOTRE ÉVALUATION – UNE BRÈVE ORIENTATION	7
CONSIDÉRATIONS PRÉLIMINAIRES.....	9
POINTS À EXAMINER	9
OBJECTIF DE L'EXAMEN	9
QUESTION PRIMORDIALE : LES POLITIQUES, PROGRAMMES ET PRATIQUES SONT-ILS « EFFICACES ET APPROPRIÉS »?.....	9
CADRE D'EXAMEN.....	10
APPLICATION DE L'ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS (ACS PLUS) COMME OUTIL D'ANALYSE.....	10
<i>Qu'est-ce que l'ACS Plus?</i>	10
CADRES DIRECTEURS POUR ÉVALUER SI LES POLITIQUES, PROGRAMMES ET SERVICES SONT « EFFICACES ET APPROPRIÉS »	13
<i>Lois sur les droits de la personne</i>	13
Droit international.....	14
Droit national	16
Sommaire de la législation des droits de la personne au Canada	20
<i>Approche tenant compte des traumatismes et de la violence</i>	29
Qu'est-ce qu'un traumatisme?	29
Principes clés d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence	29
<i>Antiracisme et anti-oppression (ARAO)</i>	30
Qu'est-ce que l'ARAO?	30
Qu'est-ce que l'approche féministe intégrée d'antiracisme et d'anti-oppression (AFI-ARAO)?	31
Principes de l'AFI-ARAO	32
<i>Sécurité culturelle</i>	34
Qu'est-ce que la sécurité culturelle?.....	34
Principes pour parvenir à la sécurité culturelle	35
QUESTIONS D'EXAMEN ET ÉTUDES DE CAS : ÉVALUER LA CONFORMITÉ AUX CADRES DIRECTEURS	36
LOIS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE	37
<i>Questions pour évaluer les politiques</i>	37
Étude de cas.....	38
<i>Questions pour évaluer les programmes</i>	38
Étude de cas.....	39
<i>Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services</i>	40
Étude de cas.....	40
APPROCHE TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES ET DE LA VIOLENCE	41
<i>Questions pour évaluer les politiques</i>	41
Étude de cas.....	42
<i>Questions pour évaluer les programmes</i>	43
Étude de cas.....	43
<i>Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services</i>	44
Étude de cas.....	45

ANTIRACISME ET ANTI-OPPRESSION	45
Questions pour évaluer les politiques.....	46
Étude de cas.....	46
Questions pour évaluer les programmes.....	47
Étude de cas.....	48
Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services	49
Étude de cas.....	49
SÉCURITÉ CULTURELLE	50
Questions pour évaluer les politiques.....	50
Étude de cas.....	50
Questions pour évaluer les programmes.....	51
Étude de cas.....	51
Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services	53
Étude de cas.....	53
EFFECTUER L'EXAMEN : MANUEL PRATIQUE.....	55
SOURCE D'INFORMATION POUR VOTRE EXAMEN	55
MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES.....	56
Considérations d'ACS Plus dans la collecte des données.....	56
Concevoir et effectuer votre examen : Conseils pratiques	60
Organisation de vos données.....	60
Planification de votre examen documentaire	61
Planification de l'entrevue avec une dirigeante de l'organisation (p. ex., DG, direction, PDG).....	61
Planification de vos entrevues/groupes de discussion avec les utilisatrices de services/clientes.....	62
Recrutement des participantes.....	63
Questionnaire préliminaire	63
Sondage.....	64
Groupe de discussion/entrevue	64
Règles fondamentales pour les animatrices.....	66
Rappels supplémentaires pour les animatrices	66
Gestion des situations difficiles	66
Divulgations	67
Aide aux personnes en souffrance et soutien en santé mentale	67
RÉSULTATS DE L'EXAMEN : PRÉSENTATION DE VOS CONCLUSIONS	71
EXEMPLE DE PLAN DE RAPPORT	71
GLOSSAIRE DES TERMES	71
AUTRES GUIDES ET PROJETS CONSULTÉS.....	76
ANNEXES	77
ANNEXE A – MODÈLE MAÎTRE POUR ORGANISER VOS DONNÉES	77
ANNEXE B – MODÈLE D'EXAMEN DOCUMENTAIRE	86
ANNEXE C – EXEMPLE DE MODÈLE D'ENTREVUE POUR LES RESPONSABLES D'ORGANISATIONS	92
ANNEXE D – MODÈLE DE QUESTIONNAIRE PRÉLIMINAIRE POUR LES UTILISATRICES DE SERVICES	99
ANNEXE E – MODÈLE DE QUESTIONS DE SONDAGE POUR LES UTILISATRICES DE SERVICES	103
ANNEXE F – MODÈLE DE QUESTIONNAIRE DU GROUPE DE DISCUSSION/DE L'ENTREVUE POUR LES UTILISATRICES DE SERVICES.....	113

À PROPOS DU CCFM

Le Conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM) est un organisme national de bienfaisance qui se consacre à l'égalité, à l'équité et à l'habilitation de toutes les femmes musulmanes au Canada. Fondé en 1982 par la regrettée Lila Fahlman, le CCFM travaille à promouvoir l'identité des femmes musulmanes dans le contexte canadien. Depuis 40 ans, le CCFM défend avec fierté les intérêts des femmes musulmanes et de leurs familles, et développe des projets qui enrichissent l'identité de la population musulmane canadienne, encouragent l'engagement civique et habilitent les communautés. Le CCFM travaille sans relâche sur la question de la violence à l'égard des femmes, plaidant pour la fin des mariages forcés et des mutilations génitales féminines et de l'excision (MGF/E). Le CCFM préconise également de remplacer le terme « crime d'honneur » par le mot « féminicide ». Le CCFM est composé d'un Conseil national qui travaille à la réalisation des objectifs de l'organisme sur le plan national et dans les 17 sections au Canada, et de membres dont la passion et le travail assidu font avancer la vision du CCFM dans les communautés locales. Pour en savoir plus sur le CCFM, visitez : <http://www.ccmw.com/>.

Principes directeurs du CCFM

- Nous sommes guidées par le message coranique de miséricorde et de justice divines et nous croyons en l'égalité de toutes les personnes, ainsi qu'en la responsabilité de chaque personne face à Dieu.
- Nous sommes en faveur d'une société pluraliste et soutenons les objectifs de force et de diversité, dans le cadre d'une vision unificatrice et des valeurs canadiennes. Notre identité de femmes musulmanes de diverses origines ethniques et races fait partie intégrante de notre identité canadienne.
- En tant que Canadiennes, nous respectons la Charte des droits et libertés, et les lois du Canada.
- Nous croyons en l'universalité des droits de la personne, c'est-à-dire en l'égalité et la justice sociale, sans restriction ni discrimination fondée sur le genre ou la race.
- Nous faisons preuve de vigilance pour sauvegarder et affirmer notre identité et nos droits de faire des choix éclairés, parmi de multiples options.
- Nous reconnaissons que le CCFM est une voix parmi beaucoup d'autres qui s'expriment au nom des femmes musulmanes, et que d'autres peuvent représenter des points de vue différents.
- Nous voulons être activement inclusives et nous acceptons la diversité parmi nous, en tant que femmes musulmanes.

REMERCIEMENTS

Ce projet a été rendu possible grâce au soutien sans faille et au travail de nos conseillères et collaboratrices. Le CCFM tient à remercier les personnes et les organisations suivantes de leur temps, leurs ressources et leurs précieux conseils.

Membres du comité consultatif

Alia Salem, [FACE](#)

Amy Kaufman, [FEMMES AVERTIES / WOMEN AWARE](#)

Ghannia Bokhari, [Barbra Schliker Commemorative Clinic](#)

Lise Martin, [Women's Shelters Canada | Hébergement femmes Canada](#)

Lubna Zaeem, [Islamic Family and Social Services Association \(IFSSA\)](#)

Natasha Akhtar, [President of CCMW New Brunswick](#)

Nazila Isgandarova, [Emmanuel College](#), Victoria University, Université de Toronto

Nazish Tayab, [Sakeenah Homes](#)

Phebe Quaye, [Luke's Place](#)

Iqra Rafique, [South Asian Legal Clinic of Ontario \(SALCO\)](#)

Yasmin Hussain, [Muslim Resource Centre for Social Support and Integration \(MRCSSI\)](#)

Yusra Qadir, [Mothers Matter Centre](#)

Priya Shastri, [Woman Abuse Council of Toronto \(WomanACT\)](#)

Organismes partenaires qui ont testé le guide

[South Asian Legal Clinic of Ontario \(SALCO\)](#)

[Victim Services of Durham Region \(VSDR\)](#)

[Luke's Place](#)

[Muslim Resource Centre for Social Support and Integration \(MRCSSI\)](#)

[Sakeenah Homes](#)

[Barbra Schliker Commemorative Clinic](#)

[Islamic Family and Social Services Association \(IFSSA\)](#)

Le CCFM tient à remercier tout particulièrement [Femmes et Égalité des genres Canada](#) dont les fonds nous ont permis de faire de notre vision créative une réalité concrète.

À PROPOS DE CE GUIDE ET DU PROJET DU CCFM SUR LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE (VFG)

Ce guide a été élaboré dans le cadre du projet du CCFM sur la violence fondée sur le genre (VFG), qui vise à cerner et à éliminer les obstacles aux soutiens et aux services pour les femmes et les filles [musulmanes](#) confrontées à la VFG. L'objectif de ce projet est d'élaborer une stratégie de changement et des outils permettant d'éliminer ces obstacles.

Une partie de la stratégie de changement prend la forme d'un examen des politiques, des programmes et des pratiques de prestation des organismes qui fournissent des services liés à la VFG aux diverses communautés, notamment aux femmes et aux filles musulmanes. Le but de ce guide est d'aider votre organisation au cours de ce processus d'examen. C'est une ressource à utiliser pour évaluer vos politiques, programmes et pratiques, et pour déterminer leurs forces, leurs lacunes et les changements nécessaires.

Bien que ce projet soit axé sur les femmes et les filles musulmanes au Canada, il aborde aussi l'impact disproportionné de la violence et des obstacles systémiques auxquels sont confrontées les personnes [trans](#), de genre queer / de genre non-binaire et [bispirituelles](#) qui s'identifient comme musulmanes.

Remarque : Pour les besoins de ce projet, le CCFM a établi des partenariats avec quelques organismes sélectionnés qui utiliseront le guide et effectueront des examens. Les organismes partenaires partageront toutes les conclusions de leurs examens avec le CCFM, sur lesquelles le CCFM s'appuiera pour élaborer des recommandations en vue de changement. Cependant, ce guide est accessible au public et nous espérons que de très diverses organisations et institutions l'utiliseront volontairement de temps à autre pour mener leurs propres examens indépendants.

Objectifs du guide

- Fournir une ressource aux prestataires de services comme les organisations communautaires, les institutions religieuses et les agences d'application de la loi, afin d'évaluer *l'efficacité et l'adéquation* de leurs politiques, programmes et pratiques au service des femmes et des filles musulmanes, ainsi que des musulmanes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire confrontées à la VFG.
- Renforcer la capacité des organisations et des institutions à prévenir et à combattre efficacement la violence fondée sur le genre en examinant de façon critique leurs politiques, leurs programmes et leurs pratiques de prestation des services et en apportant les changements nécessaires.
- Améliorer les politiques, programmes et pratiques de prestation des services afin d'obtenir ce qui suit pour les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et, de genre queer / de genre non-binaire musulmanes confrontées à la VFG :

- Soutiens et services efficaces, appropriés et judicieux, qui respectent les principes des droits de la personne, de l'antiracisme et l'anti-oppression, de la sécurité culturelle et d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence.
- Amélioration de la justice, de la sécurité et de l'égalité.

POURQUOI CE GUIDE EST-IL IMPORTANT? COMPRENDRE LA VFG AU CANADA ET LES BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ MUSULMANE

La [violence fondée sur le genre](#) est un phénomène mondial. Elle existe dans toutes les sociétés et toutes les communautés. C'est une violence dirigée contre une personne en raison de son [genre](#), [expression de genre](#), [identité de genre](#) ou genre perçu¹. Bien qu'elles puissent se manifester différemment dans différents espaces, toutes les formes de violence fondées sur le genre sont enracinées dans l'inégalité des genres et dans la culture universelle du patriarcat, qui repose sur la croyance en la supériorité des hommes sur les femmes, les filles, les trans et les personnes de différents genres.

La violence fondée sur le genre peut prendre bien des formes. Elle peut être perpétrée par un inconnu ou par quelqu'un que la victime connaît, y compris par des membres de la famille et des partenaires intimes. Elle peut se produire à la maison, au travail, dans des espaces publics ou privés, ou en ligne. Elle n'est pas limitée à la violence physique. Elle peut inclure des violences [émotionnelles/psychologiques](#), [sexuelles](#), [financières](#) et [spirituelles](#), ainsi qu'un [contrôle coercitif](#).

Au Canada, la violence fondée sur le genre est un problème grave. Bien qu'elle touche tout le monde, les femmes, les filles, les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire sont touchées de façon disproportionnée. Environ tous les six jours, une femme est tuée par son partenaire intime². Plus de 4 femmes sur 10 ont subi une forme de violence entre partenaires intimes (VPI) durant leur vie³. Les femmes et les filles sont aussi les principales victimes de la [traite des êtres humains](#)⁴ et du [harcèlement sexuel](#) au travail au Canada⁵. D'après un sondage de Trans Pulse en 2019, « Trois femmes transgenres sur cinq ont été victimes de violence commise par un partenaire intime depuis l'âge de 16 ans. »⁶ « Les personnes canadiennes [transgenres](#) étaient plus susceptibles d'avoir été victimes de violence depuis l'âge de 15 ans, et plus susceptibles d'être victimes de comportements inappropriés en

¹ Femmes et Égalité des genres Canada, *Qu'est-ce que la violence fondée sur le sexe?* <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/centre-savoir-violence-fondee-sexe/a-propos-violence-fondee-sexe.html>

² Fondation canadienne des femmes, *La violence fondée sur le genre : les faits*, <https://canadianwomen.org/fr/les-faits/violence/>

³ Ibid.

⁴ Sécurité publique Canada, *Renseignement sur la traite de personnes*, <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/cntrng-crm/hmn-trffckng/abt-hmn-trffckng-fr.aspx>

⁵ Emploi et Développement social Canada, *Harcèlement et violence sexuelle en milieu de travail*, <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/sante-securite/rapports/harcement-violence-sexuelle-milieu-travail.html>

⁶ Supra note 2.

public, en ligne et au travail que les personnes canadiennes cisgenres. »⁷ Des facteurs comme l'âge, l'indigénéité, la race, la religion, le statut d'immigration, la situation familiale, les conditions socioéconomiques et l'orientation sexuelle augmentent le risque de violence. Toute combinaison de ces facteurs entraîne des vulnérabilités uniques et complexes et cause des expériences de violence. En raison des lacunes de nos systèmes et de nos structures, ces facteurs intensifient également les obstacles à l'accès à des soutiens et services.

Malheureusement, la VFG est répandue dans la communauté musulmane comme dans toute autre communauté. Le Canada abrite une importante population musulmane. Selon Statistique Canada, « Après la religion chrétienne, l'Islam était la deuxième religion en importance déclarée au Canada en 2021. Près de 1,8 million de personnes ont déclaré l'Islam, ce qui représente 1 personne sur 20. En 20 ans, la part de la population musulmane au pays a plus que doublé, passant de 2,0 % en 2001 à 4,9 % en 2021. »⁸ Il devient donc de plus en plus important de répondre aux besoins croissants de la population musulmane, et en particulier ceux des femmes, des filles, des personnes trans, de genre queer / de genre-non binaire et bispirituelles. Durant la pandémie de COVID-19, la VFG a considérablement augmenté, et la communauté musulmane n'a pas été épargnée. Aujourd'hui plus que jamais, il faut donc s'assurer que les prestataires de services comprennent les besoins uniques des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes, qu'ils remettent en question les inégalités structurelles et systémiques qui constituent des obstacles pour elles, et qu'ils apportent les changements nécessaires aux systèmes et aux pratiques pour qu'elles reçoivent les soutiens voulus.

Les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes sont confrontées à de nombreuses formes de violence, notamment la violence entre partenaires intimes, la [violence familiale](#) infligée par des membres de la famille élargie, le [mariage forcé](#), la [traite des êtres humains](#), les [agressions sexuelles](#), le [cyberharcèlement](#) et la [traque](#). Bien que ces types de violence se produisent dans toutes les communautés, l'expérience des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes au Canada est unique en raison de la violence à laquelle elles sont confrontées à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de leurs communautés.

Le racisme et l'[islamophobie](#) accentuent souvent la violence à laquelle sont confrontées les personnes musulmanes. Les stéréotypes et les préjugés à l'encontre des personnes musulmanes et de l'Islam, les lois qui restreignent la liberté de religion, les crimes haineux dans la rue, ainsi que d'autres formes de discrimination les tiennent à l'écart des soutiens et des services essentiels et les poussent encore plus dans des situations de violence. L'islamophobie fondée sur le genre est le prisme au travers duquel nous comprenons l'expérience de l'islamophobie vécue par les femmes, les filles et les personnes trans,

⁷ Brianna Jaffray (2020), Statistique Canada, *Les expériences de victimisation avec violence et de comportements sexuels non désirés vécues par les personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et d'une autre minorité sexuelle, et les personnes transgenres au Canada, 2018*, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2020001/article/00009-fra.htm>

⁸ Statistique Canada (2022), *Le recensement canadien, un riche portrait de la diversité ethnoculturelle et religieuse au pays*, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/221026/dq221026b-fra.htm>

bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire. Par exemple, les femmes qui sont visiblement musulmanes, y compris celles qui portent le hijab ou une tenue religieuse, sont plus vulnérables au racisme, à l'islamophobie, aux crimes haineux, aux attitudes fondées sur des préjugés et à la discrimination. Les femmes qui ont été isolées en raison de situations incluant un contrôle coercitif ou une discorde conjugale sont également plus vulnérables car elles sont perçues comme sans soutien visible.

Il est également important de souligner que la communauté musulmane n'est pas homogène. Il existe une diversité considérable parmi les personnes musulmanes en termes de niveaux et de de pratique spirituelle, de secte, de statut socioéconomique, d'origine ethnique et nationale, de pratiques culturelles, etc. De plus, il existe une diversité culturelle parmi les personnes musulmanes qui appartiennent à une même ethnie. Ces différences sont essentielles pour comprendre les expériences et les besoins uniques de soutien des membres de la communauté musulmane. Il faut aussi se souvenir que certains marqueurs identitaires comme les différences sectaires, l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre peuvent les exposer à la discrimination dans les espaces musulmans traditionnels (p. ex., dans les cercles de la secte musulmane dominante, dans les institutions religieuses, etc.). Ces formes de discrimination ajoutent une dimension supplémentaire aux expériences des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes, lorsqu'elles cherchent de l'aide en raison de violence à l'intérieur et à l'extérieur de leur communauté.

Telle est la complexité que nous devons garder à l'esprit alors que nous nous attaquons aux obstacles systémiques et que nous améliorons les services pour les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes. Les soutiens et les services qui ne s'appuient pas sur cette compréhension nuancée ou sur une approche de lutte contre l'islamophobie et le racisme créent des obstacles supplémentaires pour les femmes en les contraignant à choisir entre vivre une situation de violence et compromettre leurs valeurs religieuses.

Le CCFM a créé ce guide pour favoriser une meilleure compréhension de la complexité de la violence fondée sur le genre à laquelle sont confrontées les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes. Vu l'urgence d'améliorer les soutiens et les services aux victimes/aux survivantes de la VFG dans les communautés musulmanes, nous espérons que ce guide fournira à votre organisation les outils nécessaires pour évaluer de manière critique vos politiques, programmes et services afin de répondre aux besoins de vos clientes victimes de VFG qui s'identifient comme musulmanes.

COMMENT UTILISER CE GUIDE POUR VOTRE ÉVALUATION – UNE BRÈVE ORIENTATION

Ce guide est divisé selon les parties suivantes :

Considérations préliminaires

Dans cette partie, vous comprendrez :

- *Les points à examiner* : Quels aspects de votre organisation allez-vous passer en revue?
- *L'objectif de l'examen* : Pourquoi procédez-vous à cet examen?
- *La question primordiale à poser durant votre examen* : Qu'essayez-vous de découvrir?

Cadre de l'examen

Dans cette partie, vous comprendrez le cadre analytique à utiliser pour effectuer votre examen :

- Vous découvrirez l'[Analyse comparative entre les sexes Plus \(ACS Plus\)](#) comme outil principal d'analyse à utiliser pour évaluer les politiques, les programmes et les pratiques de prestation des services de votre organisation.
- Vous découvrirez aussi quatre cadres directeurs (lois des droits de la personne, approche tenant compte des traumatismes et de la violence, antiracisme et anti-oppression (ARAO) et sécurité culturelle) pour vous assurer que vos politiques, programmes et pratiques répondent aux besoins des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes. Pour vérifier si vos politiques, programmes et pratiques sont efficaces et appropriés, vous évaluerez s'ils sont conformes à ces quatre cadres directeurs.

Questions d'examen et études de cas : Évaluer la conformité aux cadres directeurs

Dans cette partie, vous trouverez une série de questions élaborées pour vérifier la conformité de vos politiques, programmes et pratiques de prestation des services avec chaque cadre directeur. Votre but est de répondre à ces questions au fur et à mesure que vous effectuerez votre examen et que vous analyserez vos conclusions à partir des données recueillies.

Chaque ensemble de questions est divisé en trois parties. En d'autres termes, vous verrez une série de questions élaborées pour l'examen des politiques, une autre pour l'examen des programmes, et une autre encore pour l'examen des pratiques de prestation des services. Par exemple, dans la partie sur les droits de la personne, vous verrez trois séries de questions pour évaluer si vos politiques, programmes et services sont conformes aux lois des droits de la personne. Il en va de même pour les trois autres cadres directeurs.

Avec chaque série de questions, vous verrez une étude de cas qui vous donnera un exemple de la manière d'évaluer si une politique, un programme ou une pratique de prestation des services est conforme à un cadre directeur particulier. Dans chaque exemple, nous examinerons des lacunes ainsi que des pratiques

exemplaires pour une politique, un programme ou une pratique efficace et pertinent. Cela vous sera utile dans vos examens.

Effectuer l'examen : Un manuel pratique

Cette partie du guide vous aidera dans la méthode à suivre pour effectuer l'examen. Vous y trouverez des conseils sur les points suivants :

- *Votre source d'information* : Où obtiendrez-vous l'information nécessaire pour répondre aux questions d'examen?
- *La méthode de collecte des données* :
 - Comment allez-vous recueillir et organiser les données?
 - Comment allez-vous appliquer l'ACS Plus avec les cadres directeurs des droits de la personne, de l'approche tenant compte des traumatismes et de la violence, de l'ARAO et de la sécurité culturelle pour concevoir et planifier votre méthode de collecte des données et pour effectuer votre examen?

Résultats de l'examen : Compte rendu de vos conclusions

Cette partie du guide explique comment documenter vos conclusions et en rendre compte. Elle vous fournit les grandes lignes d'un rapport.

Glossaire des termes

Les termes importants sont indiqués en gras et accompagnés d'hyperliens tout au long de ce guide. Vous trouverez les définitions des mots en caractères gras dans cette partie.

Autres guides et projets consultés

Cette partie vous fournit une liste d'autres guides et projets que nous avons consultés pour créer ce guide.

Annexes

Cette partie présente des modèles pour vous aider à consigner les résultats de votre examen. Elle comprend un document principal pour répondre à toutes les questions de votre examen, ainsi que des modèles pour votre examen documentaire, vos entrevues avec des responsables d'organisations et vos entrevues avec des utilisatrices de services/groupes de discussion.

CONSIDÉRATIONS PRÉLIMINAIRES

Points à examiner

La première étape du processus d'examen consiste à déterminer quels aspects de votre organisation vous devez examiner. Pour bien comprendre les forces et les lacunes des services de votre organisme, il faut examiner les éléments clés suivants :

- Politiques organisationnelles pertinentes pour les services destinés aux clientes confrontées à la VFG (p. ex., politiques de ressources humaines (RH), politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement, et autres politiques spécifiques axées sur les services aux victimes/survivantes de la VFG)
- Conception et mise en œuvre des programmes
- Pratiques de prestation des services sur le terrain (c.-à-d. interactions de la direction, du personnel et des bénévoles avec les utilisatrices de services)

Objectif de l'examen

L'objectif de cet examen est d'évaluer si les besoins des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes qui sont confrontées à la VFG sont satisfaits en matière de soutiens et de services.

Question primordiale : Les politiques, programmes et pratiques sont-ils « efficaces et appropriés »?

La principale question à poser est la suivante :

Les politiques, programmes et pratiques de prestation des services sont-ils *efficaces et appropriés* pour les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes confrontées à la VFG?

- Excluent-ils ou créent-ils des obstacles pour les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes confrontées à la VFG?
- Si les politiques, programmes et services sont spécifiquement destinés aux membres des communautés musulmanes, ont-ils des conséquences pour différents groupes au sein ou en dehors des communautés musulmanes?
- Tiennent-ils compte des différentes expériences, des différents obstacles et des différents besoins des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes confrontées à la VFG, selon leurs identités intersectionnelles (identité de genre, expression de genre, race, origine ethnique, handicap, situation familiale, différences

sectaires, orientation sexuelle et discrimination résultante au sein et en dehors de la communauté musulmane)?

- Quelles sont les forces et les lacunes?
- Comment peut-on améliorer les politiques, les programmes et les pratiques?

CADRE D'EXAMEN

Application de l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) comme outil d'analyse

Pour analyser l'efficacité et la pertinence des programmes, politiques et pratiques de prestation des services, il est important d'utiliser l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus).

Qu'est-ce que l'ACS Plus?

L'ACS Plus, ou Analyse comparative entre les sexes Plus, est un outil d'analyse qui a été élaboré par le gouvernement du Canada. Cet outil a pour but d'aider les institutions et les organisations à évaluer de façon critique l'impact de leurs programmes et de leurs politiques sur divers groupes en fonction de leur genre, ainsi que d'autres identités intersectionnelles, comme la race, le handicap, l'âge, la religion, l'ethnicité, etc. L'objectif de l'ACS Plus est d'évaluer les expériences que peuvent vivre les divers groupes quand ils ont affaire aux politiques et aux programmes, et de s'attaquer aux inégalités systémiques⁹.

Il est important de souligner que l'ACS Plus reconnaît que les personnes ont des identités multiples et croisées, et que nous devons donc aller au-delà du [sexe](#) et du [genre](#) pour considérer toutes ces identités qui sont sources d'expériences uniques pour les groupes lorsqu'ils accèdent aux services¹⁰. Cette [intersectionnalité](#) est cruciale pour reconnaître les diverses identités des personnes et la façon dont elles créent des expériences uniques quand ces personnes ont affaire aux politiques et aux programmes.

EXEMPLE

Un organisme d'aide à l'établissement pour les nouveaux arrivants a un programme qui comprend des ateliers sur la violence entre partenaires intimes (VPI) et sur les droits légaux des victimes/survivants. Les hommes et les femmes peuvent s'inscrire à ces ateliers, qui ont lieu une fois toutes les deux semaines le samedi après-midi, pendant deux heures, de 13 h à 15 h. Les ateliers ont lieu dans les locaux de l'organisme, au rez-de-chaussée, que les personnes peuvent atteindre en montant un escalier de six marches puis en marchant jusqu'à l'arrière de l'immeuble pour arriver à la salle des ateliers. Les ateliers sont donnés en anglais, et les rafraîchissements sont des sandwiches à la viande, du jus d'orange et des

⁹ Femmes et Égalité des genres Canada, *Qu'est-ce que l'Analyse comparative entre les sexes plus*, <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/analyse-comparative-entre-sexes-plus/est-analyse-comparative-entre-sexes-plus.html>

¹⁰ Femmes et Égalité des genres Canada, *Introduction à l'ACS Plus*, https://femmes-egalite-genres.canada.ca/gbaplus-course-cours-acspplus/fra/mod02/mod02_03_01.html

biscuits. Le but des ateliers est d'informer les nouveaux arrivants de leurs droits légaux et des moyens de se protéger et d'accéder aux services s'ils sont confrontés à la violence entre partenaires intimes.

À première vue, ce programme est une excellente initiative qui cherche à aider les victimes/survivants de la VPI. Toutefois, une analyse de l'ACS Plus aidera l'organisme à examiner précisément les besoins du public visé par l'atelier, à savoir divers groupes de nouveaux arrivants, et certains des défis que le programme leur pose. Voici quelques-unes des questions qu'une analyse ACS Plus pourrait soulever :

- Comme les femmes sont de manière disproportionnée les victimes de la VPI, alors que les hommes en sont les auteurs, inviter des hommes et des femmes dans une même salle peut traumatiser de nouveau les femmes et décourager beaucoup d'entre elles de s'inscrire aux ateliers.
- Beaucoup de femmes hésiteront à partager leurs expériences en groupe. Certaines pourront aussi se sentir mal à l'aise durant une rencontre en personne, si bien qu'il faudra peut-être organiser des ateliers virtuels et des ateliers personnels séparés.
- Pour les femmes nouvellement arrivées, un atelier en anglais peut poser des difficultés s'il n'y a pas d'interprète.
- Offrir l'atelier exclusivement le samedi après-midi créera un obstacle pour les mères célibataires qui n'ont pas de garde d'enfants en fin de semaine. Il faudra peut-être des horaires souples, et des ateliers offerts à différents moments de la journée/de la semaine.
- Parmi les femmes musulmanes pratiquantes, l'absence de pause pour la prière au milieu de la session et l'absence d'un espace de prière approprié découragera peut-être certaines à s'inscrire.
- Le fait de tenir les ateliers dans un espace sans rampe d'accès pour fauteuils roulants les rendra inaccessibles aux femmes handicapées.
- Les personnes qui n'ont pas accès aux transports pourront hésiter à assister aux ateliers à moins que l'organisme ne leur fournisse une indemnité de transport (p. ex., jetons d'autobus).
- Pour les femmes musulmanes qui mangent halal, le fait de servir des sandwiches à la viande sans options végétariennes, fruits de mer ou viande halal créera une iniquité.

L'analyse ACS Plus aide les organisations à examiner intentionnellement comment leurs politiques et programmes peuvent être plus équitables et inclusifs pour divers groupes.

Le point de départ de notre projet est l'intersection entre le genre et l'identité musulmane d'une personne. Bien évidemment, toute initiative concernant la violence fondée sur le genre doit s'appuyer sur un prisme sexospécifique. En d'autres termes, toute approche de l'égalité, de la sécurité et de la justice pour les victimes/survivantes de VFG doit tenir compte de l'impact disproportionné de la violence sur les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire, ainsi que des obstacles qu'elles rencontrent pour accéder aux soutiens et aux services.

Notre projet se penchera précisément sur les besoins uniques des femmes, des filles et des personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire qui s'identifient aussi comme musulmanes

et sur les obstacles auxquels elles se heurtent en matière de soutiens et de services. Au sein de ce groupe, nous examinerons aussi comment d'autres facteurs croisés, comme l'ethnicité, la secte, l'âge, le statut d'immigration, le statut socioéconomique, le handicap, la situation familiale, etc. influencent encore davantage leur expérience de la violence et leurs interactions avec les politiques, les programmes et les services.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à utiliser l'ACS Plus pour faire progresser l'égalité des genres au Canada dans le cadre de la ratification du *Programme d'action de Beijing des Nations Unies*, ainsi que des droits à l'égalité des genres inscrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés (la Charte)*¹¹.

Le gouvernement du Canada précise également que l'ACS Plus ne se limite pas aux fonctionnaires du gouvernement fédéral, mais qu'elle peut être utilisée par d'autres parties prenantes, dont les organismes à but lucratif ou sans but lucratif¹².

Nous avons utilisé l'ACS Plus pour concevoir ce guide et le processus de votre examen. Lors de votre examen, vous devriez aussi vérifier la conformité des politiques, programmes et pratiques de votre organisation à l'ACS Plus. Les principes de l'ACS Plus devraient être intégrés durant la création des politiques et des programmes, et lors de la prestation des services.

Étapes du processus de l'ACS Plus pour une initiative à venir¹³ :

1. Cerner les enjeux : Quels sont les enjeux qui motivent une initiative à venir?
2. Remettre en question les hypothèses : Le faire lors de l'examen de la question
3. Recueillir les faits - recherche et consultation : Faire des recherches et consulter les parties prenantes pour déterminer la meilleure façon de concevoir l'initiative
4. Élaborer des options et des recommandations : Élaborer différentes options pour l'initiative et faire des recommandations sur la manière d'optimiser les effets positifs et minimiser les effets négatifs
5. Suivre et évaluer l'impact de l'initiative

Chaque étape du processus doit être documentée et communiquée, y compris les résultats du processus d'ACS Plus.

Étant donné que ce projet n'a pas pour but de créer une nouvelle initiative, mais plutôt d'évaluer des programmes, des politiques et des services existants, nous commencerons le processus d'ACS Plus à l'**Étape 5, Suivre et évaluer**, qui constituera notre examen. Comme le processus d'ACS Plus est cyclique,

¹¹ Femmes et Égalité des genres Canada, *Qu'est-ce que l'analyse comparative entre les sexes plus*, <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/analyse-comparative-entre-sexes-plus/est-analyse-comparative-entre-sexes-plus.html#egalite>

¹² Femmes et Égalité des genres Canada, *Introduction à l'ACS Plus*, https://femmes-egalite-genres.canada.ca/gbaplust-course-cours-acspplus/fra/mod00/mod00_04_01.html

¹³ Femmes et Égalité des genres Canada, *Introduction à l'ACS Plus*, https://femmes-egalite-genres.canada.ca/gbaplust-course-cours-acspplus/fra/mod03/mod03_03_02.html

notre examen (suivi et évaluation) déterminera les questions découlant de l'évaluation et fera de nouveau appel à l'ACS Plus pour recommander des changements en vue d'améliorer les politiques, programmes et services.

Cadres directeurs pour évaluer si les politiques, programmes et services sont « efficaces et appropriés »

Durant votre examen à l'aide d'une analyse ACS Plus, nous vous encourageons non seulement à appliquer les valeurs inscrites dans les instruments internationaux des droits de la personne et dans la *Charte canadienne*, mais aussi à vérifier la conformité aux lois nationales sur les droits de la personne, ainsi qu'aux principes d'antiracisme et d'anti-oppression, de sécurité culturelle, et d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence. Voici les cadres directeurs que nous vous suggérons d'utiliser au cours de votre examen.

En d'autres termes, pour déterminer si une politique, un programme ou un service est « efficace et approprié », vérifiez s'il repose sur les principes suivants :

- Lois sur les droits de la personne
- Approche tenant compte des traumatismes et de la violence
- Antiracisme et anti-oppression (ARAO)
- Sécurité culturelle

Pour examiner certains des critères connexes aux cadres mentionnés ci-dessus, nous pouvons nous pencher sur nos lois et sur les études critiques à leur sujet.

Lois sur les droits de la personne

Il existe plusieurs lois internationales et nationales pour nous guider quant à la meilleure façon d'aider les victimes/les survivantes de la violence fondée sur le genre. Comme la VFG est ancrée dans le patriarcat et l'inégalité entre les genres, le soutien aux victimes/survivantes de la VFG doit être fondé sur des lois qui prônent l'égalité entre les genres. Au Canada, la promotion de l'égalité entre les genres relève des lois sur les droits de la personne¹⁴. Il est donc important d'utiliser un cadre directeur des droits de la personne pour évaluer les politiques, programmes et pratiques de votre organisation.

Clause de non-responsabilité : Aucune des discussions sur les lois dans ce guide ne constitue un avis juridique. Il s'agit uniquement d'informations juridiques. Il n'entre pas dans l'objectif de ce guide d'expliquer tous les aspects des lois auxquels votre organisation doit se conformer. Ce guide vous oriente vers les lois pertinentes en matière de droits de la personne pour vous aider à comprendre le cadre juridique

¹⁴ Gouvernement du Canada, *Lois fédérales sur l'égalité des genres au Canada*, https://www.international.gc.ca/trade-commerce/gender_equality-egalite_genres/lois_can_gen_eq_laws.aspx?lang=fra

qui s'applique à votre organisation. Si vous n'êtes pas certaine de la conformité à la loi de certains aspects de vos politiques, programmes ou pratiques, veuillez consulter une avocate.

Droit international

Plusieurs Déclarations et Conventions des Nations Unies affirment les principes de l'égalité des genres et reconnaissent que la violence fondée sur le genre est une violation des droits de la personne et de l'égalité. Les déclarations ne sont pas juridiquement contraignantes pour les pays, mais elles reconnaissent un principe universellement valable¹⁵. Une convention ou un traité, en revanche, est un accord par lequel des pays acceptent de s'engager légalement à s'y conformer en vertu du droit international¹⁶. Quand le gouvernement d'un pays approuve finalement un accord international, on parle de « ratification ». La ratification signifie que le gouvernement du pays consentant doit s'assurer que ses lois et politiques nationales intègrent les valeurs et principes décrits dans les instruments juridiques internationaux.

Déclaration universelle des droits de l'homme

La Déclaration universelle des droits de l'homme, adoptée par les Nations Unies en 1948, constitue un cadre mondial de protection des droits pour toutes les personnes, partout dans le monde. L'article premier de la Déclaration des droits de l'homme de l'ONU affirme que « Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. »¹⁷

L'article 2 stipule que « Chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés proclamés dans la présente Déclaration, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation... »¹⁸

Les lois canadiennes sur les droits de la personne découlent de la Déclaration universelle des droits de l'homme¹⁹.

Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes

C'est le premier instrument international qui aborde clairement la question de la violence à l'égard des femmes et qui fournit un cadre d'action nationale et internationale.

¹⁵ Gouvernement du Canada, *Glossaire – terminologie des droits de la personne*, <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/glossaire-droits-personne.html>

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Nations Unies, *Déclaration universelle des droits de l'homme*, <https://www.un.org/fr/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Commission canadienne des droits de la personne, *Les droits de la personne au Canada*, <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/droits-de-la-personne/les-droits-de-la-personne-au-canada>

Cette déclaration énonce que « la violence à l'égard des femmes constitue une violation des droits de la personne humaine et des libertés fondamentales et empêche partiellement ou totalement les femmes de jouir desdits droits et libertés »²⁰. Elle ajoute que « la violence à l'égard des femmes traduit des rapports de force historiquement inégaux entre hommes et femmes, lesquels ont abouti à la domination et à la discrimination exercées par les premiers et freinent la promotion des secondes, et qu'elle compte parmi les principaux mécanismes sociaux auxquels est due la subordination des femmes aux hommes »²¹.

Elle affirme que « certains groupes de femmes, dont les femmes appartenant à des minorités, les femmes autochtones, les réfugiées, les femmes migrantes, les femmes vivant dans des communautés rurales ou reculées, les femmes sans ressources, les femmes internées, les femmes détenues, les petites filles, les femmes handicapées, les femmes âgées et les femmes dans des zones de conflit armé, sont particulièrement vulnérables face à la violence »²².

Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes

« La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, ou CÉDEF, exige des pays qu'ils éliminent la discrimination à l'égard des femmes dans tous les domaines et elle promeut l'égalité des droits des femmes. La CÉDEF est souvent décrite comme la déclaration internationale des droits des femmes. »²³

Le Canada a ratifié cette Convention en 1981.

La Convention définit la discrimination à l'égard des femmes comme « toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le sexe qui a pour effet ou pour but de compromettre ou de détruire la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice par les femmes, quel que soit leur état matrimonial, sur la base de l'égalité de l'homme et de la femme, des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel et civil ou dans tout autre domaine »²⁴.

La Convention inclut la violence fondée sur le genre à la définition de la discrimination à l'égard des femmes²⁵.

²⁰ Nations Unies, *Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes*,

<https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/declaration-elimination-violence-against-women>

²¹ Ibid.

²² Ibid.

²³ ONU Femmes (2022), *Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women (CEDAW) for Youth*, <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2016/12/cedaw-for-youth>

²⁴ ONU Femmes, *Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes*, <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/fconvention.htm>

²⁵ Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes, *Recommandation générale n° 35 sur la violence à l'égard des femmes fondée sur le genre, portant actualisation de la recommandation générale n° 19*, <https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FPPrICAqhKb7yhslldCrOIUTvLRFDjh6%2FxlPWAeqJn4T68N1uqnZjLbtFuaHH7R8k5Mnp0Y%2B8GycpttjE5yKz2IIlAC1bdhQn6JFf%2FwhEa9qyLwjPumD9BaAu7Y>

Déclaration et Programme d'action de Beijing

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un instrument juridique, ce cadre mondial de politique constitue le plan le plus complet et le plus important pour les pays en vue de promouvoir l'égalité des genres²⁶. La *Déclaration et le Programme d'action de Beijing* ont été élaborés après la quatrième Conférence mondiale sur les femmes qui a eu lieu en septembre 1995 à Beijing. Ce Programme d'action « contient des engagements complets en réponse à 12 domaines critiques... » et « projette un monde où chaque femme et chaque fille peut exercer ses libertés et ses choix et connaître et comprendre tous ses droits, notamment le droit de vivre sans violence, le droit à l'éducation, le droit de participer à la prise de décision et le droit de recevoir un salaire égal pour un travail égal »²⁷.

Droit national

Au Canada, il existe un certain nombre de lois nationales qui s'appliquent directement aux organismes et aux institutions et qui sont juridiquement contraignantes en termes d'obligations.

Charte des droits et libertés

La Charte canadienne des droits et libertés assure la protection constitutionnelle des droits individuels de la personne.

L'article 15 de la Charte garantit une protection égale et le droit à un bénéfice égal de la loi « indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques ». Ces motifs sont appelés motifs énumérés. Les décisions des tribunaux ont élargi cette liste pour interdire la discrimination fondée sur d'autres motifs, comme la citoyenneté, l'état matrimonial et l'orientation sexuelle (ces motifs sont appelés motifs analogues) et ont reconnu que de multiples motifs de discrimination peuvent se recouper dans des cas particuliers.

L'article 28 de la Charte garantit que tous les droits couverts par la Charte s'appliquent également aux personnes de sexe masculin et de sexe féminin. L'article 28 est souvent cité comme un article complémentaire de l'article 15 dans les affaires qui allèguent des questions de discrimination fondée sur le genre (R. c. Park, [1995] 2 RCS 836, Symes c. Canada, [1993] 4 RCS 695)²⁸.

²⁶ ONU Femmes, *Déclaration et Programme d'action de Beijing : Déclaration politique et textes issus de Beijing+5*,

https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/CSW/BPA_F_Final_WEB.pdf

²⁷ ONU Femmes, *The Beijing Platform for Action Turns 20*, <https://beijing20.unwomen.org/fr/about>

²⁸ Gouvernement du Canada, *Article 28 – Droits à l'égalité entre les sexes*, <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/dlc-rfc/ccdl-ccrf/check/art28.html>

L'article 15 ne traite pas seulement de la discrimination directe ou intentionnelle. La discrimination par suite d'un effet préjudiciable se produit quand une loi apparemment neutre a un effet disproportionné sur les membres de groupes protégés conformément à un motif illicite²⁹. Cela signifie qu'au lieu de distinguer explicitement les membres des groupes protégés pour leur accorder un traitement différencié, la loi les place indirectement dans une situation désavantageuse³⁰.

L'article 15 pose deux questions:

- La loi crée-t-elle une distinction fondée sur un motif énuméré ou analogue?
- La distinction est-elle discriminatoire?

Une loi ou une action gouvernementale peut établir une distinction directe (par exemple, accorder un avantage uniquement aux personnes âgées de plus de 65 ans) ou en raison de son effet préjudiciable sur des personnes du fait d'une ou de plusieurs caractéristiques personnelles (par exemple, une règle demandant à tous les employés de travailler le samedi mais non le dimanche, qui peut toucher différemment les personnes en fonction de leurs croyances religieuses)³¹.

Pour évaluer si la distinction est discriminatoire, la Cour suprême du Canada nous demande de déterminer si la distinction « impose un fardeau ou nie un avantage d'une manière qui a pour effet de renforcer, de perpétuer ou d'accentuer le désavantage »³².

L'article 15 garantit « l'égalité réelle » plutôt que « l'égalité formelle ». L'égalité formelle signifie que tout le monde est traité de la même manière. L'égalité réelle vise à atteindre l'égalité des résultats. Des règles différentes et spéciales peuvent donc s'avérer nécessaires pour garantir l'égalité d'accès et de chances aux groupes culturellement, socialement, économiquement et historiquement défavorisés³³.

La Charte ne s'applique pas à toutes les organisations. Elle ne s'applique qu'aux entités gouvernementales ou aux entités sur lesquelles le gouvernement exerce un contrôle important³⁴. Si votre organisation est une entité gouvernementale, toutes vos actions seront assujetties à la Charte. Si elle est techniquement non gouvernementale, mais que certaines de ses activités sont régulièrement contrôlées par le gouvernement, la Charte s'appliquera à ces activités³⁵. Par exemple, si votre organisation est un hôpital,

²⁹ Gouvernement du Canada, *Article 15 – Droit à l'égalité*, <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/dlc-rfc/ccdl-ccrf/check/art15.html>

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

³² *Fraser c. Canada (Procureur général)*, 2020 CSC 28

³³ Gouvernement du Canada, *Principe de Jordan : principe d'égalité réelle*, <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1583698429175/1583698455266>

³⁴ Gouvernement du Canada, *Paragraphe 32(1) – Application de la Charte*, <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/dlc-rfc/ccdl-ccrf/check/art321.html>

³⁵ Ibid.

la prestation de services médicaux au public relèvera de la Charte parce qu'elle comporte la mise en œuvre d'un objectif gouvernemental, bien que l'organisation soit non gouvernementale³⁶.

Remarque : Si vous n'êtes pas certaine que la Charte s'applique à votre organisation, obtenez des conseils juridiques.

Lois fédérales et provinciales sur les droits de la personne

Les lois fédérales et provinciales du Canada en matière des droits de la personne sont des plus pertinentes pour évaluer vos obligations légales relativement à vos politiques, programmes et services. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* s'applique aux gouvernements des Premières Nations ou aux entreprises sous réglementation fédérale, comme les banques, les services de camionnage, les radiodiffuseurs et les entreprises de télécommunication³⁷. Chaque province et territoire a ses propres lois qui s'appliquent aux organisations sous réglementation provinciale.

La plupart des prestataires de services au Canada sont assujettis aux lois provinciales sur les droits de la personne.

Remarque : Si vous n'êtes pas certaine que les lois fédérales ou provinciales s'appliquent à votre organisation, obtenez des conseils juridiques.

Lois sur les droits de la personne au Canada (lois fédérales et provinciales) :

- Protéger contre la [discrimination](#) et le [harcèlement](#) exercés par des prestataires de services pour certains motifs, comme la race, l'origine nationale ou ethnique, l'âge, le genre, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, etc. Ces motifs sont appelés motifs illicites de discrimination.
- Imposer aux prestataires de services le devoir de prendre en compte les besoins de chacun en adaptant les règles, les politiques et les pratiques, afin que les personnes aient un accès égal aux services.

« La Cour suprême du Canada a clairement fait savoir que la société doit inclure toutes les personnes... il convient de concevoir des systèmes qui ne créent pas d'obstacles matériels, dans les attitudes ou systémiques. »³⁸

³⁶ The Alberta Civil Liberties Research Centre (ACLRC), *Who does the Charter Apply to*, <https://www.aclrc.com/who-does-the-charter-apply-to>

³⁷ Human Rights Commission Newfoundland and Labrador, *Understanding Human Rights*, <https://thinkhumanrights.ca/general-questions/>

³⁸ Commission ontarienne des droits de la personne (2013), *Une introduction à la politique : Guide d'élaboration des politiques et procédures en matière des droits de la personne*, <https://www.ohrc.on.ca/fr/une-introduction-à-la-politique-guide-d'élaboration-des-politiques-et-procédures-en-matière-de>

Si vous êtes prestataire de services, vous êtes légalement tenue de veiller à ce que les utilisatrices de services ne soient pas victimes de discrimination fondée sur leur sexe, leur genre, leur identité de genre et d'autres motifs, et qu'elles bénéficient de mesures raisonnables d'adaptation lorsqu'elles reçoivent des services.

Qu'est-ce que la discrimination et le harcèlement?

Chacune des lois fédérales et provinciales sur les droits de la personne a sa propre définition de la discrimination et du harcèlement, mais en général :

La [discrimination](#) est une action ou une décision qui cause des torts à une personne ou un groupe en raison de certains aspects liés à l'identité (c.-à-d., motifs illicites de discrimination), comme la race, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, etc.

Le [harcèlement](#) est une forme de discrimination et comprend tout comportement physique ou verbal indésirable qui choque ou humilie quelqu'un en fonction de motifs illicites... C'est un comportement qui persiste au fil du temps. Les incidents ponctuels graves peuvent parfois aussi être considérés comme du harcèlement³⁹. Le harcèlement peut inclure des blagues ou des remarques importunes, des menaces ou des intimidations, et des contacts physiques non désirés⁴⁰.

Qu'est-ce que l'obligation d'adaptation?

L'[obligation d'adaptation](#) signifie que, parfois, les prestataires de services peuvent devoir établir des règles différentes ou offrir un traitement spécial pour assurer une participation égale des groupes marginalisés, sans discrimination⁴¹. Par exemple, si une cliente veut se rendre à votre bureau à une heure différente de celle de vos rendez-vous habituels pour la clientèle, en raison d'une obligation religieuse, vous avez l'obligation légale d'accéder à la requête de cette cliente, en vertu de la législation sur les droits de la personne.

L'obligation d'adaptation a une limite, appelée « contrainte excessive ». En d'autres termes, si le fait de prendre des mesures d'adaptation est trop coûteux pour l'organisation ou crée des risques pour la santé ou la sécurité, cela devient une contrainte excessive et les mesures d'adaptation peuvent ne plus s'imposer.

³⁹ Commission canadienne des droits de la personne, *Qu'est-ce que le harcèlement?*, <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/droits-de-la-personne/quest-ce-que-le-harcelement>

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Commission canadienne des droits de la personne, *Qu'est-ce que l'obligation d'adaptation?*, <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/droits-de-la-personne/quest-ce-que-lobligation-dadaptation>

Dans le tableau suivant, nous présentons les différentes lois sur les droits de la personne (fédérales, provinciales et territoriales), les motifs illicites de discrimination relevant de leur compétence, les secteurs de la société auxquels les lois s'appliquent, ainsi que d'autres documents et guides pour vous aider à évaluer si vos politiques, programmes et pratiques sont conformes aux lois applicables.

Sommaire de la législation des droits de la personne au Canada

Fédérale/provinciale/territoriale	Législation	Secteurs d'application de la loi	Motifs illicites de discrimination	Politiques/guides/fiches d'information au sujet de la loi
Fédérale	<u>Loi canadienne sur les droits de la personne</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi • Biens, services et installations • Hébergement • Demandes et annonces d'emploi • Salaires⁴² 	Race, origine nationale ou ethnique, couleur, religion, âge, sexe, orientation sexuelle, identité ou expression de genre, état matrimonial, situation de famille, handicap, caractéristiques génétiques, état de la personne graciée ou sursis de sentence ⁴³	<u>La Loi canadienne sur les droits de la personne et vous : un guide explicatif (2010)</u>
Ontario	<u>Code des droits de la personne de l'Ontario</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrats • Emploi • Biens, services et installations • Hébergement/logement • Adhésion à des syndicats, associations commerciales ou professionnelles⁴⁴ 	Âge, ascendance, couleur, race, citoyenneté, origine ethnique, lieu d'origine, croyance, handicap, situation de famille, état matrimonial, (y compris célibataire), identité de genre, expression de genre, réception d'une aide publique (logement uniquement), casier judiciaire (emploi uniquement), sexe (incluant grossesse et	<u>Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap (2016)</u> <u>Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées (2007)</u> <u>Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur la croyance (2015)</u> <u>Politique et directives concernant la discrimination au motif de l'état familial (2007)</u>

⁴² Commission canadienne des droits de la personne (2010), *La Loi canadienne sur les droits de la personne et vous : un guide explicatif*, https://www.chrc-ccdp.gc.ca/sites/default/files/publication-pdfs/chra_guide_lcdp-fra.pdf

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Commission ontarienne des droits de la personne, *Code des droits de la personne de l'Ontario*, <https://www.ohrc.on.ca/fr/le-code-des-droits-de-la-personne-de-l'ontario>

			allaitement), orientation sexuelle ⁴⁵	<p>Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle (2014)</p> <p>Politique sur la prévention du harcèlement sexuel et du harcèlement fondé sur le sexe (2013)</p> <p>Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur la grossesse et l'allaitement (2014)</p> <p>Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondée sur l'orientation sexuelle (2006)</p> <p>Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale (2005)</p> <p>Guide concernant vos droits et responsabilités en vertu du Code des droits de la personne (2013)</p>
Alberta	Alberta Human Rights Act	<ul style="list-style-type: none"> • Déclarations, publications, avis, signes, symboles, emblèmes ou autres représentations qui sont publiés, émis ou affichés à l'intention du public • Biens, services, hébergement ou installations habituellement mis à la disposition du public • Location 	Race, couleur, ascendance, lieu d'origine, convictions politiques, religion, état matrimonial, situation de famille, handicap physique, handicap mental, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle, âge,	<p>Religious Beliefs information sheet</p> <p>Discrimination and the Law: a playlist of scenarios providing examples of potential discrimination under various grounds and areas protected under the Alberta Human Rights Act</p> <p>Gender Discrimination: a playlist of scenarios providing examples of potential gender</p>

⁴⁵ Ibid.

		<ul style="list-style-type: none"> ● Pratiques d'emploi, demandes d'emploi ou annonces ● Adhésion à des syndicats, organisations d'employeurs ou associations professionnelles⁴⁶ 	condamnation pénale, source licite de revenus, représailles ⁴⁷	discrimination under the Alberta Human Rights Act.
Colombie-Britannique	BC Human Rights Code	<ul style="list-style-type: none"> ● Publications ● Achat de biens immobiliers ● Location ● Annonces d'emploi ● Services ● Salaires ● Emploi ● Adhésion à des syndicats ou des associations⁴⁸ 	Race, couleur, ascendance, lieu d'origine, convictions politiques, religion, état matrimonial, situation de famille, handicap physique, handicap mental, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle, âge, condamnation pénale, source licite de revenus, représailles ⁴⁹	Human Rights Protection Fact sheets

⁴⁶ Alberta Human Rights Commission, *Protected areas and grounds under the Alberta Human Rights Act*, https://albertahumanrights.ab.ca/publications/bulletins_sheets_booklets/sheets/history_and_info/Pages/protected_areas_grounds.aspx

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ British Columbia Human Rights Tribunal, *Guide to the BC Human Rights Code and Tribunal*, <http://www.bchrt.bc.ca/law-library/guides-info-sheets/guides/human-rights.htm>

⁴⁹ Ibid.

Manitoba	Code des droits de la personne du Manitoba	<ul style="list-style-type: none"> ● Emploi ● Contrats ● Logement ● Services ● Signes, symboles, avis ou déclarations⁵⁰ 	Ascendance, y compris couleur et race perçues, nationalité ou origine nationale, origine ou appartenance ethnique, religion ou croyance, ou convictions religieuses, association religieuse ou activités religieuses, âge, sexe, y compris caractéristiques ou circonstances déterminées par le sexe, dont la grossesse, la possibilité de grossesse ou les circonstances liées à une grossesse, identité de genre, orientation sexuelle, état matrimonial ou situation de famille, source de revenus, convictions politiques, association politique ou activités politiques, handicap physique ou mental ou caractéristiques ou circonstances connexes, dont le recours à un animal d'assistance, un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif correctif, désavantage social ⁵¹	Lignes directrices Feuilles de renseignements
Nouveau-Brunswick	Loi sur les droits de la personne	<ul style="list-style-type: none"> ● Emploi ● Logement ● Services publics, par exemple écoles, magasins, motels, hôpitaux, police et la plupart des services gouvernementaux 	Race, couleur, origine nationale, lieu d'origine, ascendance, croyance ou religion, âge, statut matrimonial, situation de famille, sexe (dont la grossesse), orientation sexuelle, identité ou expression de genre, handicap physique,	Foire aux questions concernant les services Ligne directrice sur la condition sociale (2019) Ligne directrice sur l'accommodement des personnes accompagnées d'un animal d'assistance (2017) Lignes directrices sur les mesures d'adaptation à une incapacité physique et

⁵⁰ Gouvernement du Manitoba, *Droits de la personne et adaptation raisonnable*, <https://www.gov.mb.ca/fs/imd/hr.fr.html>

⁵¹ Ibid.

		<ul style="list-style-type: none"> Publicité, et certaines associations⁵² 	<p>handicap mental, condition sociale, dont la source de revenus, le niveau d'éducation et la profession, et conviction ou activités politiques</p> <p>Il existe également des dispositions distinctes pour le harcèlement sexuel et les représailles⁵³</p>	<p>mentale au travail (2017)</p> <p>Ligne directrice sur la situation de famille (2017)</p>
Terre-Neuve-et-Labrador	Newfoundland and Labrador Human Rights Act	<ul style="list-style-type: none"> Fourniture de biens, services, hébergements ou installations Occupation de locaux commerciaux ou de logements Emploi, publications et contrats⁵⁴ 	<p>Race, couleur, nationalité, origine ethnique, origine sociale, croyance religieuse, religion, âge, handicap, défigurement, sexe, orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre, statut matrimonial, situation de famille, source de revenus et politique⁵⁵</p>	<p>Guidelines Regarding Responsibilities of Service Providers</p> <p>Guidelines Regarding Gender Identity and Gender Expression</p> <p>Newfoundland and Labrador Human Rights Commission Board of Inquiry Decisions</p> <p>(La Commission d'enquête est le lieu où sont envoyées et jugées les plaintes pour discrimination)</p>
Territoires du Nord-Ouest	Loi sur les droits de la personne	<ul style="list-style-type: none"> Emploi, dont la recherche d'un emploi 	<p>Race, couleur, ascendance, lieu d'origine, origine ethnique,</p>	<p>Guide « Droits de la personne et services publics »</p>

⁵² Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, *Sommaire de la Loi sur les droits de la personne*, https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/cdpnb/loi_sur_les_droits_de_la_personne/explication-plus-detailee.html

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Think Human Rights, *I think I was Discriminated against or Harassed. Can I File a Human Rights Complaint?* <https://thinkhumanrights.ca/wp-content/uploads/HRC-Infograph.jpg.png>.

⁵⁵ Newfoundland and Labrador Human Rights Commission, *Frequently Asked Questions*, <https://thinkhumanrights.ca/education-and-resources/frequently-asked-questions/>

		<ul style="list-style-type: none"> ● Adhésion à une organisation professionnelle, à une association de travailleurs ou à un syndicat ● Accès aux services publics comme les soins de santé et l'éducation, et aux installations comme les magasins et les restaurants ● Location, c'est-à-dire location d'une maison ou d'un appartement, ou location d'un espace commercial ● Matériel publié comme les journaux, les magazines, les panneaux ou la publicité⁵⁶ 	nationalité, religion ou croyance, âge, handicap, sexe, orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre, statut matrimonial, situation de famille, appartenance familiale, convictions politiques, association politique, condition sociale, état de la personne graciée ou sursis de sentence ⁵⁷	
Nouvelle-Écosse	Nova Scotia Human Rights Act	<ul style="list-style-type: none"> ● Emploi ● Logement ou hébergement ● Services et installations (comme les magasins, les restaurants ou les programmes financés par la province) ● Achat ou vente de biens immobiliers ● Services publics bénévoles ● Publication, diffusion ou publicité ● Adhésion à une association professionnelle, commerciale ou d'affaires, ou une organisation d'employeurs ou d'employés⁵⁸ 	Âge, race, couleur, religion, croyance, ethnicité, origine nationale ou autochtone, sexe (dont grossesse et équité salariale), orientation sexuelle, handicap physique, handicap mental, situation de famille, état matrimonial, source de revenus, harcèlement (et harcèlement sexuel), peur irrationnelle de contracter une maladie; Association avec des groupes ou des personnes protégés;	Board of Inquiry Decisions

⁵⁶ Commission des droits de la personne des Territoires du Nord-Ouest, *Connaissez vos droits*. <https://nwthumanrights.ca/vos-droits/>

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Nova Scotia Human Rights Commission, *For Individuals*, <https://humanrights.novascotia.ca/know-your-rights/individuals>

			Convictions politiques, affiliation ou activités politiques; Identité de genre; Expression de genre; Représailles ⁵⁹	
Nunavut	Codification de la Loi sur les droits de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi • Accès à des biens, services, installations ou contrats à la disposition du grand public • Location ou tentative de location d'un logement • Publication ou affichage d'information ou de documentation écrite⁶⁰ 	Race, couleur, ascendance, origine ethnique, citoyenneté et lieu d'origine, religion et croyance, âge, handicap, sexe et orientation sexuelle, état matrimonial et situation de famille, grossesse, dont l'adoption d'un enfant par un homme ou une femme, source légale de revenus, expression ou identité de genre, condamnation pour laquelle une grâce a été accordée ⁶¹	Décisions du Tribunal des droits de la personne du Nunavut (Le Tribunal est le lieu où une plainte est envoyée et jugée)
Île-du-Prince-Édouard	PEI Human Rights Act	<ul style="list-style-type: none"> • Logement • Emploi • Location/vente de biens immobiliers • Adhésion à des associations professionnelles, commerciales ou d'affaires, ou à des organisations d'employés 	Âge, couleur, croyance, handicap, origine ethnique ou nationale, situation de famille, expression de genre, identité de genre, état matrimonial, convictions politiques, race, religion, sexe, orientation sexuelle ou source de revenus ⁶³	Feuille de renseignements « Identité de genre et expression de genre » ⁶⁴

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Tribunal des droits de la personne du Nunavut, <https://nhrt.ca/fr/home-french/>

⁶¹ Ibid.

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Commission des droits de la personne de l'Î.-P.-É., *Identité de genre et expression de genre*, <https://www.peihumanrights.ca/sites/www.peihumanrights.ca/files/GIGEFr.pdf>

		<ul style="list-style-type: none"> • Publications, diffusion, affichages publics et publicités • Services et installations pour le public • Travail bénévole⁶² 		
Québec	Charte des droits et libertés de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi • Logement • Services publics, transport et lieux • Accords juridiques⁶⁵ 	Race, couleur, sexe, identité de genre ou expression de genre, grossesse, orientation sexuelle, état matrimonial/situation de famille, âge, religion, convictions politiques, langue, origine ethnique ou nationale, condition sociale, handicap ⁶⁶	Vos obligations – Fournisseurs de services (écoles, garderies, commerces)
Saskatchewan	The Saskatchewan Human Rights Code	<ul style="list-style-type: none"> • Emplois ou professions • Éducation • Logement • Publications • Services publics (restaurants, magasins, hôtels, services gouvernementaux, etc.) • Contrats ou achats de biens immobiliers • Associations professionnelles ou syndicats⁶⁷ 	Religion, croyance, état matrimonial, situation de famille, sexe, orientation sexuelle, handicap, âge (18 ans ou plus), couleur, ascendance, nationalité, lieu d'origine, race ou perception de la race, fait de bénéficier d'une aide publique, et identité de genre ⁶⁸	Policies Policy on Equity Programs Policy Relating to Women as a Designated Equity Group Policy Relating to Persons With Disabilities as a Designated Equity Group Policy Relating to Visible Minorities as a Designated Equity Group Policy Relating to Aboriginal People as a Designated Group

⁶² Commission des droits de la personne de l'Î.-P.-É., *Domaines et motifs de discrimination*,

https://www.peihumanrights.ca/sites/www.peihumanrights.ca/files/Areas_and_Grounds_of_Discrimination_FRE.pdf

⁶⁵ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, *La discrimination*, <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/vos-obligations/ce-qui-est-interdit/la-discrimination>

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Saskatchewan Human Rights Commission, *How are you protected?* <https://saskatchewanhumanrights.ca/your-rights/how-are-you-protected/>

⁶⁸ Ibid.

				<p>Information sheets</p> <p>Human Rights of Transgender people</p> <p>Developing an Anti-Discrimination Policy – (bien que cette politique concerne l'emploi, vous pouvez l'utiliser comme modèle dans le contexte des services)</p>
Yukon	Loi sur les droits de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi • Logement • Services, biens et installations • Adhésion à un syndicat ou une association professionnelle ou commerciale • Contrats⁶⁹ 	<p>Ascendance, couleur, race, origine nationale, religion ou croyance, âge, sexe, y compris grossesse, identité de genre ou expression de genre, orientation sexuelle, handicap physique ou mental, accusation criminelle ou casier judiciaire, convictions politiques, association ou activités politiques, état matrimonial ou situation de famille, source de revenus et association réelle ou présumée avec d'autres personnes ou groupes dont l'identité ou l'appartenance est déterminée par l'un des éléments ci-dessus⁷⁰</p>	

⁶⁹ Commission des droits de la personne du Yukon, *Qu'est-ce que la discrimination?*, <https://yukonhumanrights.ca/fr/quest-ce-que-la-discrimination/>

⁷⁰ Ibid.

Approche tenant compte des traumatismes et de la violence

Si nous cherchons à travailler efficacement au service des victimes/survivantes de la violence fondée sur le genre, il est essentiel de suivre une approche tenant compte des traumatismes et de la violence.

« Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence sont des politiques et des pratiques qui reconnaissent les liens entre les traumatismes, la violence et leurs répercussions négatives sur la santé et les comportements. Ces approches sont favorables à la sécurité, au contrôle et à la résilience pour les personnes à la recherche de services liés à des expériences de violence ou qui ont des antécédents de telles expériences. »⁷¹

Qu'est-ce qu'un traumatisme?

« Le traumatisme est à la fois l'expérience d'un événement ou d'une série d'événements extrêmement négatifs, et la réaction, qu'il s'agisse de guerres, de catastrophes, d'accidents ou de pertes. Les événements sont traumatisants en raison d'interactions complexes entre la neurobiologie d'une personne, ses expériences antérieures des traumatismes et de la violence, et l'influence des structures communautaires et sociales plus vastes. »⁷²

Par exemple, un traumatisme peut aussi être causé par un système qui ne reconnaît pas adéquatement l'expérience d'une survivante de la violence, ou qui n'y réagit pas comme il faudrait⁷³. Les réactions aux traumatismes peuvent inclure la consommation de substances et des troubles de santé mentale. Les traumatismes peuvent provoquer des changements neurobiologiques qui peuvent avoir des effets à long terme sur le comportement d'une personne. Ils peuvent créer des éléments déclencheurs si bien que les événements présents peuvent mener à percevoir des menaces éventuelles comme réelles, même si elles ne le sont pas, en ranimant des expériences traumatiques passées⁷⁴.

Principes clés d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence

- Comprendre ce que sont les traumatismes et la violence, et comment ils ont des répercussions sur la vie et le comportement des gens⁷⁵.

⁷¹ Gouvernement du Canada, *Approches tenant compte des traumatismes et de la violence – politiques et pratiques*, <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/publications/securite-et-risque-pour-sante/approches-traumatismes-violence-politiques-pratiques.html>

⁷² EQUIP Health Care, *Trauma- & Violence-Informed Care (TVIC): A Tool for Health & Social Service Organizations & Providers*, <https://equiphealthcare.ca/files/2021/05/GTV-EQUIP-Tool-TVIC-Spring2021.pdf>

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Supra, note 71.

⁷⁵ Ibid.

- Comprendre que la violence et les traumatismes sont influencés par les stéréotypes et les inégalités de genre⁷⁶.
- Comprendre que les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et non-binaires sont non seulement plus exposées aux risques de violence, mais aussi confrontées à des obstacles plus grands lorsqu'elles accèdent aux services.
- Comprendre que les facteurs d'intersection comme la discrimination raciale, les systèmes coloniaux d'oppression, le handicap et le statut précaire d'immigration créent des risques encore plus élevés et sont la cause d'expériences disproportionnées de violence, traumatisant souvent une fois de plus les survivantes.
- Comprendre que différents types de violence peuvent mener à différentes expériences de traumatismes. Par exemple, une victime de la traite des êtres humains ne vivra pas un traumatisme de la même façon qu'une victime de crime haineux.
- Créer des environnements sûrs émotionnellement et physiquement⁷⁷.
- Favoriser les possibilités de choix, de collaboration et de connexion⁷⁸.
- Adopter une approche fondée sur les forces et le renforcement des capacités pour appuyer l'adaptation et la résilience des clientes⁷⁹.
- Comprendre qu'une formation de deux à trois heures sur les approches tenant compte des traumatismes n'est pas efficace en soi. Il faut inclure une consultation avec des personnes qui ont des expériences vécues et des liens avec des expertes.

L'objectif de cette approche n'est pas de traiter le traumatisme, mais de minimiser le risque de préjudice et de répétition du traumatisme⁸⁰.

Antiracisme et anti-oppression (ARAO)

Qu'est-ce que l'ARAO?

« Un cadre anti-oppressif, c'est la méthode et le processus par lesquels nous comprenons comment les systèmes d'oppression, comme le colonialisme, le racisme, le sexisme, l'homophobie, la transphobie, le classisme et le capacitisme, peuvent entraîner des actions discriminatoires individuelles et des inégalités structurelles/systémiques pour certains groupes de la société. Les pratiques et les objectifs anti-oppressifs cherchent à reconnaître et à démanteler ces actions discriminatoires et ces déséquilibres de pouvoir. »⁸¹

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Ibid.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Ibid.

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ Elementary Teachers' Federation of Ontario, *Anti-Oppression*, <https://www.etfo.ca/socialjusticeunion/frameworks>

« Un cadre antiracisme/anti-oppression (ARAO), au niveau organisationnel, c'est une façon d'envisager notre travail dans le secteur, qui nous permet de changer nos pratiques personnelles et systémiques afin de réduire ou d'éliminer les obstacles aux services pour... les clientes. C'est un processus qui commence par une réflexion personnelle continue en tant qu'individus et en tant qu'organisations, mais qui amène une organisation (son personnel, ses bénévoles et ses pairs, et son conseil d'administration) à apporter des changements concrets et planifiés aux politiques et aux programmes »⁸², dans le but d'atteindre de meilleurs résultats pour les clientes.

Nous devons analyser l'impact des politiques, des programmes et des pratiques sur les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire musulmanes, en comprenant le contexte plus vaste des déséquilibres de pouvoir, du racisme, du colonialisme, du sexisme et du capacitisme qui ont des répercussions sur leur expérience de la violence, et dans le but de renverser les déséquilibres de pouvoir et les systèmes d'oppression.

Pour aller plus loin, nous vous encourageons à utiliser un cadre féministe intégratif d'antiracisme et d'anti-oppression.

Qu'est-ce que l'approche féministe intégrée d'antiracisme et d'anti-oppression (AFI-ARAO)?

« Une approche féministe intégrée d'antiracisme et d'anti-oppression (AFI-ARAO) nous permet d'analyser comment les formes d'oppression systémique, dont le colonialisme, le racisme, le classisme, le capacitisme, l'homophobie, la transphobie, l'âgisme... et le sexisme, marginalisent les survivantes de la violence, leur laissant moins de pouvoir social, politique et économique que les hommes cisgenres dans notre société. »⁸³

« Un cadre AFI-ARAO est centré sur les survivantes et se concentre sur la vie et la réalité des femmes et des personnes marginalisées. Il affirme le droit de chaque victime/survivante à contribuer aux changements sociaux, politiques et économiques dans sa vie, et à les déterminer. Il affirme le droit de chaque victime/survivante à disposer d'espaces sûrs dans les groupes, les agences et les institutions auxquels elle a affaire dans sa vie, y compris dans son itinéraire de sortie de la violence et de guérison. »⁸⁴

« Un cadre féministe intégratif d'antiracisme/d'anti-oppression reconnaît la nécessité de suivre une approche intersectionnelle pour comprendre l'oppression que subissent les femmes et les personnes de diverses identités de genre. »⁸⁵ « Le cadre reconnaît que le pouvoir et les privilèges existent, et qu'ils sont fondés sur la couleur de la peau, la sexualité, le genre, l'orientation, la classe, l'âge, la foi et la capacité. Il

⁸² HIV Resources Ontario, *Anti-Racism/Anti-Oppression*, <http://www.hivresourcesontario.ca/sector-orientation/anti-racism-anti-oppression/>

⁸³ EMBRAVE, *Who We Are*, <https://embrave.ca/about/who-we-are/>

⁸⁴ The Peel Committee Against Woman Abuse (PCAWA), *About Us*, <http://www.pcawa.net/about-us.html>

⁸⁵ Ibid.

reconnaît que les privilèges sont institutionnalisés et maintiennent en place des relations inégales entre les personnes et les groupes. »⁸⁶

Principes de l'AFI-ARAO

Nous avons résumé ci-dessous certains des principes d'un cadre féministe intégratif d'ARAO :

- Le cadre reconnaît que le pouvoir et les privilèges existent dans la société et qu'ils sont fondés sur la couleur de la peau, la sexualité, le genre, l'orientation, la classe, l'âge, la foi et la capacité... les privilèges sont institutionnalisés et maintiennent en place des relations inégales entre les personnes et les groupes⁸⁷.
- Les victimes/survivantes sont les expertes de leur propre vie et ne doivent pas être blâmées pour leur expérience de la violence⁸⁸.
- L'oppression des femmes et des personnes de diverses identités de genre doit être comprise en suivant une approche intersectionnelle⁸⁹.
- Chaque victime/survivante a le droit de contribuer aux changements sociaux, politiques et économiques dans sa vie, et de les déterminer. Chaque victime/survivante a droit à des « espaces sûrs dans les groupes, les agences et les institutions auxquels elle a affaire dans sa vie, y compris dans son itinéraire de sortie de la violence et de guérison »⁹⁰.
- Les idées, les pensées et les convictions des personnes qui « appartiennent » aux groupes les plus élevés de la hiérarchie sociale créent la « culture dominante ». La culture dominante devient le standard c'est-à-dire la norme à laquelle tout le monde est comparé⁹¹.
- Les personnes qui sont marginalisées et exploitées ont un pouvoir limité de créer leur propre passé, leur présent et leur avenir. Par exemple, l'histoire du Canada a été écrite du point de vue des colonialistes blancs, d'ascendance européenne. Cette perspective historique est perpétuée par les institutions éducatives dominantes comme étant la seule vraie version de l'histoire⁹².
- « Quand les gens ont des identités marginalisées [multiples], non seulement ils font face à des obstacles supplémentaires, mais leur expérience vécue est complètement différente... Un travail intégré d'anti-oppression exige que les personnes acceptent la responsabilité de leur rôle dans la

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Ibid.

⁸⁸ Supra, note 83.

⁸⁹ Supra, note 84.

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Springtide Resources, *An Integrated Anti-Oppression Framework for Reviewing and Developing Policy*, 2008, <http://www.oaith.ca/assets/files/Publications/Intersectionality/integrated-tool-for-policy.pdf>.

⁹² Ibid.

perpétuation de l'oppression, tant sur le plan interpersonnel que systémique. Pour créer le changement, les personnes et les systèmes doivent changer. »⁹³

Réduire les déséquilibres de pouvoir et s'attaquer à l'oppression systémique peut prendre les formes suivantes :

- Diversité au sein du conseil d'administration, du personnel et de la direction grâce à un recrutement sans préjugés : Le fait d'avoir un conseil d'administration diversifié et représentatif de diverses communautés, y compris des victimes/survivantes, peut contribuer à réduire les déséquilibres de hiérarchie et de pouvoir entre la direction de l'organisation et les parties prenantes. Par exemple, si vous êtes un centre d'accueil pour les femmes musulmanes victimes de violence fondée sur le genre, votre conseil d'administration pourrait être composé de femmes musulmanes de diverses sectes et appartenances socioéconomiques, ethniques et linguistiques. Les expériences vécues des victimes/survivantes pourraient apporter une valeur ajoutée considérable à la planification stratégique de votre organisation et à ses autres activités de direction.
- Évaluer combien de musulmanes et/ou femmes de couleur sont embauchées à des postes de direction, et quelles sont les possibilités offertes au personnel pour arriver à des postes de direction et d'autres postes à responsabilité.
- Intégrer l'ARAO dans toutes les politiques.
- Offrir une formation d'ARAO à l'ensemble de la direction et du personnel.
- Instaurer des mesures de responsabilisation pour vérifier la conformité à l'ARAO.
- « Être antiraciste, c'est reconnaître la permanence du racisme au sein des organisations, des industries et des communautés, et reconnaître que le racisme est un système de possibilités et de sanctions disproportionnées fondé sur la couleur de la peau »⁹⁴, ainsi que sur des marqueurs d'identité comme la religion.
- Une organisation antiraciste reconnaîtra le racisme systémique sur le lieu de travail⁹⁵.
- « (L'anti-oppression signifie) renoncer au pouvoir, inclure tous les groupes, tous les groupes marginalisés, avoir une représentation de ces groupes et prendre des décisions conjointes sur les politiques, les procédures et les pratiques. »⁹⁶

⁹³ Ibid.

⁹⁴ Jennifer Liu, CNBC (2020), *Companies are Speaking out Against racism, but Here's What it Really Looks Like to Lead an Anti-racist Organization*, <https://www.cnbc.com/2020/06/15/what-it-means-to-be-an-anti-racist-company.html>

⁹⁵ Ibid.

⁹⁶ Helen Wong et June Ying Yee, Association of Children's Aid Societies, Ontario Child Welfare Anti-Oppression Roundtable, août 2010, *An Anti-Oppression Framework for Child Welfare in Ontario*, <http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2017/01/Framework.pdf>

Sécurité culturelle

Habituellement, le terme que nous entendons est « compétence culturelle ». La compétence culturelle est un aspect de la pratique anti-oppression.

« La compétence culturelle encourage les gens à travailler entre différences culturelles. Elle incite les personnes et les organisations à se concentrer sur la compréhension des caractéristiques et des besoins des “divers groupes”. La compétence culturelle encourage les gens à inclure divers groupes dans les cadres existants. Cette approche présente des limites car la culture du groupe dominant est acceptée comme la norme, et la diversité est définie comme tout ce qui se fait en dehors de cette norme. Souvent, avec la compétence culturelle, le groupe dominant n'examine pas de manière critique son pouvoir et ses privilèges. »⁹⁷

Nous proposons d'aller au-delà de la compétence culturelle et encourageons votre organisation à pratiquer la sécurité culturelle.

Qu'est-ce que la sécurité culturelle?

« La “sécurité culturelle” est une expression qui est venue du secteur de la santé en Nouvelle-Zélande durant les années 1990 (Papps et Ramsden, 1996; Ramsden, 2002)... »⁹⁸ « Cette expression est née des préoccupations sur l'état de santé des Maoris... peuple autochtone de la Nouvelle-Zélande. »⁹⁹

Ce concept résulte d'une compréhension des besoins des patients dans le contexte des déterminants sociaux de la santé, comme le racisme et les inégalités (Paradies et coll., 2015)¹⁰⁰.

Le concept de « sécurité culturelle » va au-delà de la sensibilisation culturelle et de la sensibilité culturelle. La sécurité culturelle résulte d'un engagement respectueux, d'une compréhension et d'une prise en compte des déséquilibres de pouvoir inhérents à nos systèmes¹⁰¹. Elle incite les prestataires de services à reconnaître l'impact de leur culture personnelle sur leur pratique professionnelle. La pratique de la sécurité culturelle privilégie la manière dont les utilisatrices de services définissent elles-mêmes la

⁹⁷ Supra, note 91.

⁹⁸ Culturally and Linguistically Diverse Projects with Action Research initiative (2020), *Cultural Safety Principles and Guidelines*, <https://d2rn9gno7zhxqg.cloudfront.net/wp-content/uploads/2020/04/20101356/CALD-PAR-Cultural-Safety-2020.1.pdf>

⁹⁹ The University of British Columbia (2021), *How Do We Foster Cultural Safety in the Workplace*, <https://vpfo.ubc.ca/2021/04/how-do-we-foster-cultural-safety-in-the-workplace/>

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ First Nations Health Authority, *Cultural Safety and Humility*, <https://www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/cultural-safety-and-humility>

sécurité¹⁰². Un environnement culturellement sûr est un environnement où des personnes d'origines et d'expériences diverses se sentent spirituellement, physiquement, socialement et émotionnellement en sécurité, sans discrimination ni déni de leur identité et de leurs besoins¹⁰³. C'est une façon de travailler plutôt qu'une connaissance spécifique des cultures¹⁰⁴.

Spectre de la sécurité culturelle¹⁰⁵

La sécurité culturelle peut être atteinte en passant par les étapes suivantes :

Étape 1 : Sensibilisation culturelle - reconnaître qu'il existe des différences et des similitudes entre les cultures.

Étape 2 : Sensibilité culturelle - commencer à voir les influences de la culture dominante et reconnaître l'existence des préjugés.

Étape 3 : Compétence culturelle - acquérir une compréhension des autres cultures et des compétences pour interagir respectueusement.

Étape 4 : Humilité culturelle - effort continu d'apprentissage et d'auto-réflexion. Reconnaître la dynamique du pouvoir et des privilèges et accepter de ne pas tout savoir. « Il s'agit d'écouter sans juger, et d'être ouvert pour apprendre au contact des autres, et sur les autres, afin de parvenir à une compréhension mutuelle, des partenariats réussis et une sécurité culturelle. »¹⁰⁶

Principes pour parvenir à la sécurité culturelle

Réfléchissez à votre pratique en tant que prestataire de services :

- Examinez comment vos convictions et vos valeurs, vos familles et votre communauté influencent la façon dont vous interagissez avec les autres.
- Réfléchissez à nos propres privilèges et reconnaissez les relations de pouvoir, le contexte du privilège des Blancs, et les actions qui déresponsabilisent aux niveaux individuel et collectif¹⁰⁷.
- Peu importe si vous n'aviez pas l'intention que quelqu'un se sente en danger. Quand quelqu'un se sent en danger, ses expériences peuvent être liées à une longue histoire de discrimination et doivent être prises au sérieux. Répondez avec ouverture et générosité¹⁰⁸.
- Travaillez à l'acquisition de connaissances critiques sur des questions controversées en faisant place à des points de vue différents et à des nuances de compréhension¹⁰⁹.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Supra, note 98.

¹⁰⁴ Kathleen Martin, Charles Darwin University Centre for Remote Health, *Culturally Safe Practice*, <https://ntcoss.org.au/wp-content/uploads/2014/10/Culturally-Safe-Practice-2.pdf>

¹⁰⁵ Supra, note 99.

¹⁰⁶ Ibid.

¹⁰⁷ Supra, note 98.

¹⁰⁸ Ibid.

¹⁰⁹ Ibid.

- Partagez vos actions et vos réflexions sur la sécurité culturelle avec vos organisations et vos lieux de travail¹¹⁰.

Minimisez les écarts de pouvoir entre vous et vos clientes :

- Travaillez aux côtés de vos clientes, en faisant place aux communautés marginalisées pour partager leurs expériences vécues et en les traitant comme des expertes de leurs propres expériences.
- Comprenez leurs besoins et prenez des mesures pour vous assurer qu'elles ne sont pas mises en marge de votre organisation.
- Conversez avec les clientes sans faire de suppositions.
- Créez des relations et pratiquez l'apprentissage bidirectionnel.

Entrenez un processus de décolonisation :

- Commencez par une approche qui reconnaît la culture en tant que force¹¹¹.
- Remettez en question les relations de pouvoir et le langage colonial et collaborez avec les groupes marginalisés pour créer d'autres façons de connaître et d'être dans le monde¹¹².
- Évitez de considérer les « autres » comme exotiques, et votre propre groupe culturel comme la « norme »¹¹³.
- Comprenez que les personnes d'une même ethnie peuvent avoir une culture similaire, mais non identique. La façon dont la culture est pratiquée peut différer grandement d'une famille à une autre et il ne faut donc pas considérer la culture comme une entité homogène. C'est très important pour éviter les stéréotypes et le racisme.
- Continuez à vous familiariser avec la diversité des cultures, les expériences de racisme, les pratiques de privilège et les identités rencontrées tout au long de l'initiative¹¹⁴.
- Veillez à ne pas diminuer, rabaisser ou déresponsabiliser les autres par vos actions¹¹⁵.
- Abstenez-vous des stéréotypes, de la discrimination et des commentaires racistes, sexistes, homophobes, transphobes ou autres commentaires dégradants et nuisibles.

QUESTIONS D'EXAMEN ET ÉTUDES DE CAS : ÉVALUER LA CONFORMITÉ AUX CADRES DIRECTEURS

Pour chacun des quatre cadres présentés ci-dessus, nous avons élaboré une série de questions que vous pouvez poser pour examiner vos politiques, programmes et pratiques de prestation des services. Ces

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Ibid.

¹¹³ Ibid.

¹¹⁴ Ibid.

¹¹⁵ Supra, note 104.

questions vous aideront à déterminer si vos politiques, programmes et pratiques sont conformes aux cadres.

Lois sur les droits de la personne

Voici quelques questions d'orientation pour vérifier la conformité aux principes des droits de la personne.

Remarque : La première étape consiste à déterminer quelles lois s'appliquent à votre organisation. Si vous n'en êtes pas certaine, obtenez des conseils juridiques.

Questions pour évaluer les politiques

- Mon organisation a-t-elle des politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement?
- Les politiques ont-elles déjà fait l'objet de commentaires?
- Quand les politiques ont-elles été révisées pour la dernière fois, et qui les a créées?
- Les politiques de mon organisation énoncent-elles les principes de l'égalité des genres conformément au droit international et national?
- Ces politiques reconnaissent-elles clairement l'impact disproportionné de la violence fondée sur le genre pour les femmes, les filles et les personnes trans, bispirituelles et de genre queer / de genre non-binaire, ainsi que la vulnérabilité et les obstacles accrus résultant de facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion, etc.?
- Les politiques sont-elles conformes à la législation fédérale ou provinciale? Voici quelques questions à explorer :
 - Les politiques expriment-elles clairement ce que sont la discrimination et le harcèlement?
 - Énoncent-elles les obligations de la direction et du personnel ainsi que les droits des utilisatrices de services?
 - Prévoient-elles des adaptations en fonction de la religion, du handicap, de la situation familiale, de la grossesse, etc. pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes confrontées à la violence?
 - Décrivent-elles le processus à suivre pour déposer une plainte interne en raison de discrimination ou de harcèlement, et pour porter plainte en cas de violation des droits de la personne, en vertu de la législation pertinente?
- Les employées qui sont nouvellement arrivées, immigrantes et réfugiées ont-elles connaissance des documents de politiques et sont-elles informées de leurs droits au cours de l'orientation quand elles commencent à travailler?
- Les utilisatrices de services/clientes connaissent-elles les documents de politiques et sont-elles sensibilisées à leurs droits quand elles s'adressent à mon organisation?
- Est-il facile d'obtenir et de consulter les politiques, pour toutes, y compris pour les utilisatrices de services/les clientes (p. ex., dans différentes langues, ainsi qu'en ASL et en braille)?

Remarque : Pour vérifier que vos politiques sont pleinement conformes aux lois sur les droits de la personne, demandez des conseils juridiques.

Étude de cas

Un refuge pour femmes en Ontario a pour politique que toutes les résidentes doivent utiliser les casseroles et les poêles fournies par le refuge quand elles cuisinent leurs repas dans la cuisine commune. Le refuge abrite un grand nombre de résidentes musulmanes qui mangent halal. Il n'existe pas de politique écrite sur les moyens de demander des mesures d'adaptation afin de déroger à cette règle et sur le processus de traitement d'une telle demande.

Problèmes

- Une musulmane qui croit sincèrement qu'utiliser les casseroles où du porc a été cuit est contraire à sa pratique de manger halal ne pourra pas faire sa cuisine.
- Si elle voulait demander une adaptation et apporter ses propres casseroles, elle pourrait avoir trop peur de le demander, ou même ne pas penser qu'elle a légalement le droit de le faire si ses droits en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* ne sont pas énoncés dans les politiques, ou ne lui sont pas communiqués clairement.

Pratiques exemplaires

- Mettez en place une politique claire sur la lutte contre la discrimination et le harcèlement, et sur les mesures d'adaptation, et communiquez-la aux résidentes du refuge dans différentes langues et différents formats.
- Faites savoir aux résidentes que, si elles ont des restrictions alimentaires, le refuge en tiendra compte.
- Formez le personnel d'approche des agences à informer les clientes musulmanes de leurs droits quand il les oriente ou les aide à entrer dans un refuge.
- Créez des modules en ligne que les clientes pourront regarder quand elles emménagent dans un refuge, pour tout savoir sur la vie en refuge.

Questions pour évaluer les programmes

Pour chaque programme que vous examinez, répondez aux questions d'orientation suivantes :

- Le programme est-il conforme à la législation fédérale ou provinciale sur les droits de la personne?
 - Est-il conçu de manière à être accessible à divers groupes de la population cible et à prévoir des mesures d'adaptation au besoin?
 - À considérer :

- Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe)
- Le programme est-il appliqué de manière accessible et anti-discriminatoire? (c.-à-d., que se passe-t-il réellement sur le terrain en termes de prestation du programme)
 - À considérer :
 - Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes
 - Existe-t-il un mécanisme accessible de rétroaction grâce auquel les membres de la communauté/les participantes peuvent faire part de leurs commentaires, de leurs réserves et de leurs observations?

Étude de cas

Un organisme d'établissement des immigrantes offre un atelier de groupe hebdomadaire aux femmes victimes/survivantes de VFG. Les participantes doivent s'inscrire en remplissant un formulaire en ligne. Le formulaire comporte une question qui demande la catégorie d'âge de la participante. Il faut obligatoirement répondre, car le formulaire ne va pas plus loin si la question reste sans réponse. Bien que le programme ne s'adresse pas uniquement aux jeunes femmes, il ne propose pas de catégorie d'âge supérieure à 60 ans. Les seules options sont 18-25, 26-35, 36-45 et 46-59. De plus, l'atelier commence par une activité brise-glace qui demande à chacune d'enlever tout couvre-chef.

Problèmes

- Discrimination envers les femmes musulmanes qui observent le port du hijab, selon leur religion ou leur croyance.
- Discrimination envers les femmes âgées confrontées à la violence.
- Exclusion d'un groupe vulnérable en ce qui concerne une ressource ou un service éventuellement utile dans son cheminement de guérison de la VFG.

Pratiques exemplaires

- Faites une exception pour tout couvre-chef porté pour des raisons de religion, de handicap ou autre motif pertinent cité dans la loi applicable en matière des droits de la personne.

- Incluez les catégories d'âge de plus de 60 ans au formulaire.

Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services

- Certains actes des prestataires de services sont-ils discriminatoires?
- Les divers groupes obtiennent-ils des adaptations de services fondées sur leurs besoins?
- Les services sont-ils fournis en fonction des besoins et des intérêts de la communauté?
- Diverses parties de la communauté ont-elles été consultées pour s'assurer que les services répondent à leurs besoins?
- Les diverses communautés s'intéressent-elles aux services, les utilisent-elles et participent-elles au processus de rétroaction?

Étude de cas

Une mosquée en Alberta a une politique claire visant à accueillir toute personne qui souhaite prier ou parler à l'imam, quels que soient son genre, son identité de genre, son expression de genre ou son orientation sexuelle. Le bureau de l'imam est au premier étage et l'ascenseur est en panne. Un jour, quand une musulmane trans arrive en fauteuil à la mosquée, elle demande à un membre du personnel de parler à l'imam de son expérience de violence familiale et dit qu'elle veut le voir au rez-de-chaussée à cause de la panne d'ascenseur. Le membre du personnel refuse la demande de cette femme et ne fait pas venir l'imam au rez-de-chaussée. Il dit aussi que les personnes trans ne sont pas admises dans les locaux.

Problèmes

- Violation des droits de la personne en matière de services pour plus d'un motif illicite : identité de genre, expression de genre et handicap.
- Création d'un obstacle majeur pour un groupe vulnérable de musulmanes qui ont besoin de soutiens et de services en matière de VFG.

Pratiques exemplaires

- En ce qui concerne les politiques et les programmes, il devrait y avoir une exigence de formation aux droits de la personne pour la [Shura](#), les bénévoles et l'imam de la mosquée.
- Le personnel (y compris la Shura, les bénévoles et l'imam de la mosquée) devrait acquérir la formation nécessaire, lire et comprendre les politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement.
- Si le personnel n'est pas certain d'une politique, il devrait consulter la direction et poser des questions.
- Dans ce cas, le membre du personnel aurait dû accueillir cette femme à la mosquée et demander à l'imam de la rencontrer au rez-de-chaussée.

- Ce membre du personnel aurait dû proposer à cette personne un espace confortable où attendre l'arrivée de l'imam.

Approche tenant compte des traumatismes et de la violence

Questions à poser pour vérifier la conformité à une approche tenant compte des traumatismes et de la violence :

Questions pour évaluer les politiques

- Mon organisation a-t-elle une politique qui concerne une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Sinon, les principes d'une telle approche sont-ils clairement exprimés dans les politiques applicables aux services pour les diverses victimes/survivantes de VFG?
- Les termes « traumatismes » et « tenant compte des traumatismes » sont-ils clairement définis dans les politiques, et les définitions s'appuient-elles sur les expériences des diverses victimes/survivantes de VFG?
- Les victimes/survivantes ayant une expérience vécue de la VFG et les expertes de la communauté qui sont à leur service ont-elles été consultées pour créer ces politiques?
- Les politiques sont-elles aisément consultables par les victimes/survivantes de VFG? (à considérer : lieu physique ou en ligne, langues et formats)
- Sont-elles rédigées dans un langage clair et simple?
- Les politiques prévoient-elles une formation du personnel, du conseil d'administration et de la direction sur une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Les politiques prévoient-elles une formation sur la façon de traiter les clientes confrontées à des traumatismes dans le cadre d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? (c.-à-d., écoute active, mots déclencheurs, réponses avec empathie)
- Les politiques prévoient-elles l'embauche de personnel et de membres du conseil d'administration et de la direction qui ont des connaissances en matière de traumatismes et de violence ou d'expériences vécues?
- Les politiques décrivent-elles les obligations du personnel et de la direction lors de l'application d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence?
- Décrivent-elles les étapes de l'application cohérente de cette approche?
- Comprennent-elles un processus pour enquêter sur les violations des politiques?
- Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche de membres du conseil d'administration, du personnel et de la direction qui comprennent la violence et les traumatismes?

Étude de cas

Une organisation à but non lucratif, dont une grande partie de la clientèle est musulmane, a rédigé une politique sur les services de counseling aux victimes/survivantes de la VFG en fonction d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence. Cette politique a été rédigée par un comité composé de quelques membres du conseil d'administration et du personnel. Elle comporte une définition des termes « traumatismes » et « tenant compte des traumatismes », ainsi que des exemples de scénarios dans lesquels la violence peut mener à des traumatismes. La politique a été approuvée sans consultation des expertes communautaires qui travaillent avec les clientes musulmanes confrontées à la VFG. Dans les scénarios qui expliquent les liens entre la violence et les traumatismes, il n'est question que de la violence coloniale et de son impact sur les populations autochtones, mais rien n'est dit sur les formes actuelles de racisme contre la population noire, asiatique ou musulmane. De plus, il n'y a aucune mention des liens entre la violence, l'islamophobie et d'autres facteurs menant aux traumatismes, comme un statut d'immigration précaire, la pauvreté, le manque de connaissances du système, etc. La seule fois où les musulmanes sont mentionnées, c'est quand les scénarios affirment qu'elles sont victimes d'une culture excessivement violente et patriarcale. De plus, la politique exige que les clientes divulguent leur statut d'immigration sur le formulaire d'admission.

Problèmes

- Définition étroite et incomplète de « traumatismes » et de « tenant compte des traumatismes », excluant certains groupes, comme les musulmanes, et portant atteinte à leurs expériences.
- Il peut en résulter un risque d'exclusion dans la conception des programmes et la prestation des services, pouvant mettre en marge ou retraumatiser les musulmanes en raison de stéréotypes et par manque de compréhension des divers facteurs qui conduisent à leurs expériences uniques de violence et de traumatismes.
- Demander aux clientes de divulguer leur statut d'immigration peut poser des difficultés aux personnes au statut précaire et accroître les préjudices à leur encontre en accentuant la peur de l'expulsion.

Pratiques exemplaires

- Lors de la rédaction de la politique, ou par la suite, sollicitez les commentaires de divers membres du conseil d'administration, du personnel et de la communauté, en particulier de victimes/survivantes de la VFG de milieux divers, ainsi que de prestataires de services qui ont des connaissances de la VFG, pour vous assurer que la définition du traumatisme et de l'approche tenant compte des traumatismes est inclusive pour divers groupes.
- Reconnaissez toutes les formes de racisme et d'inégalités systémiques qui accentuent l'expérience de la violence et des traumatismes pour quelqu'un.
- Évitez les stéréotypes culturels et religieux.
- Supprimez l'obligation de divulguer le statut d'immigration.

Questions pour évaluer les programmes

- Le programme est-il conçu d'une manière qui peut accentuer les préjudices à l'encontre des victimes/survivantes?
- Qui dispense le programme? Quel type de formation ont ces personnes?
- Le programme a-t-il pour effet d'exclure ou de mettre en marge certains groupes de victimes/survivantes?
- Les divers groupes de victimes/survivantes ont-ils été consultés lors de l'élaboration du programme?
- Existe-t-il un processus accessible de rétroaction pour les utilisatrices des services/clientes?
- Existe-t-il un soutien pour les utilisatrices des services/clientes en matière d'orientation? (un seul programme ne suffit pas à traiter l'ensemble des problèmes des clientes)

Étude de cas

Durant la pandémie de COVID-19, votre organisation a cessé de fournir des services en personne. Pendant cette période, elle a créé un programme à l'intention des victimes/survivantes de [violence familiale](#), leur permettant de télécharger une application et de remplir un formulaire d'admission en ligne, pour décrire leur expérience de la violence et l'aide requise. Le formulaire comporte aussi une question sur leur statut d'immigration. Il peut être traduit en plusieurs langues en ligne. Une fois le formulaire rempli et soumis, la cliente reçoit un courriel de confirmation dans sa boîte de réception. Ensuite, elle reçoit un lien Zoom pour une réunion de suivi.

Problèmes

- Le programme présume que tout le monde est au même niveau de connaissances en informatique et en technologie.
- Il ne tient pas compte du fait que, pendant la pandémie de COVID-19, beaucoup de victimes/survivantes ont été confinées à la maison avec leurs agresseurs et n'ont peut-être pas un endroit sûr pour utiliser l'application ou faire une réunion Zoom.
- Il se peut que les victimes/survivantes partagent avec leurs agresseurs un téléphone et un ordinateur qui sont sous surveillance.
- Il se peut que l'agresseur ait accès à la messagerie électronique de la victime/survivante.
- Il se peut que les questions sur le statut d'immigration aggravent le traumatisme d'une victime/survivante car beaucoup de personnes au statut précaire vivent dans la peur constante d'être expulsées.

Pratiques exemplaires

- Faites un sondage pour savoir si les clientes ont accès à un téléphone et/ou à un ordinateur non surveillé ainsi qu'à un endroit sûr pour les réunions à distance.
- Demandez-leur dans quelle mesure elles maîtrisent la technologie et si elles ont quelqu'un pour les aider.
- Pour celles qui n'ont pas d'endroit sûr ou qui n'ont pas d'accès non surveillé à la technologie, mettez sur pied des solutions de rechange.
- Fournissez aux clientes des téléphones qu'elles peuvent décrocher dans un lieu sûr, comme une épicerie où elles peuvent se rendre sans être interrogées par leurs agresseurs.
- Prévoyez un lieu ou une personne de confiance pour garder le téléphone et mettez en place des horaires sûrs pour les réunions.
- Éliminez les questions sur le statut d'immigration du formulaire d'admission.
- Prenez des mesures pour qu'une personne de soutien se joigne à la réunion Zoom, afin que la cliente ne se sente pas isolée.

Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services

- Les personnes qui fournissent des services (direction, personnel et bénévoles) créent-elles un environnement sûr physiquement et émotionnellement, par leurs actions et leurs paroles?
- Vont-elles à la rencontre des clientes là où elles en sont? Dans certains cas, poussent-elles les clientes à donner des renseignements que celles-ci ne sont pas prêtes à partager en détail?
- Une partie de votre personnel porte-t-il un jugement sur la foi des clientes, sur leur culture ou sur tout aspect de leur identité ou expérience? Fait-il des suppositions?
- Si une cliente réagit de manière inattendue, votre personnel prend-il le temps de réfléchir et d'essayer de comprendre ce qui a pu lui arriver?
- Votre personnel fait-il preuve de compassion et parvient-il à habiliter les clientes en reconnaissant leurs forces et en validant leurs expériences?
- Votre personnel offre-t-il aux clientes l'espace nécessaire pour qu'elles puissent communiquer librement leurs besoins et leurs préoccupations?
- Votre personnel est-il préparé à reconnaître les éléments déclencheurs?
- Votre personnel écoute-t-il attentivement et pose-t-il des questions s'il ne comprend pas quelque chose?
- Votre personnel demande-t-il aux clientes si elles souhaitent faire une pause ou s'il peut faire toute autre chose pour les appuyer?
- Votre personnel fait-il un suivi régulier auprès des clientes?

Étude de cas

Une musulmane d'Asie du Sud, victime de VFG, s'est adressée à votre agence pour obtenir une aide au logement. L'employée de l'agence s'entretient avec elle pour remplir sa demande de logement subventionné. La cliente n'a pas révélé qu'elle était victime de VFG. Dans la pièce voisine, une autre employée parle avec une autre cliente au téléphone. Elle parle si fort que la première cliente entend des parties de la conversation. L'employée dans la salle à côté répète les incidents de violence auxquels l'autre cliente est confrontée, ce qui a un effet déclencheur sur la première cliente. Elle se met à pleurer et veut partir. L'employée qui l'aide à remplir sa demande de logement commence à lui poser des questions très directes et, finalement, la cliente révèle que son mari la battait régulièrement et elle ajoute que, bien qu'elle l'ait quitté, il la traque et la maltraite encore au téléphone. La cliente est musulmane et porte le hijab. L'employée fait cette remarque : « Eh bien, c'est ce qui arrive quand on pratique des religions aussi arriérées. Pourquoi vous n'êtes pas partie plus tôt? »

Problèmes

- Ne pas reconnaître le déclencheur et ne pas désamorcer la situation en fermant la porte de l'autre pièce ou en demandant à l'autre employée de parler moins fort.
- Au lieu de demander ce qu'elle peut faire pour aider la cliente et de lui offrir de l'aide, l'employée la presse de questions et la traumatise de nouveau en portant des jugements sur sa foi.

Pratiques exemplaires

- Assurez la sécurité de la cliente en lui offrant un espace physique confortable et accueillant (c.-à-d., une pièce privée).
- Offrez un verre d'eau à la cliente quand elle se met à pleurer et fermez immédiatement la porte ou demandez à l'autre employée de fermer la porte.
- Proposez à la cliente de faire une pause, ou si elle insiste pour partir, veillez à ce qu'elle parte en sécurité.
- Proposez d'appeler un taxi ou un véhicule Uber pour la cliente, selon la relation et la confiance établies avec elle et si elle est à l'aise avec une telle proposition (vérifier d'abord avec la cliente).
- Demandez à la cliente si elle souhaite reporter la réunion.
- Quand la cliente révèle la violence, témoignez de la compassion en reconnaissant et en validant son expérience, au lieu de faire des remarques stéréotypées sur sa foi et sa culture.

Antiracisme et anti-oppression

Questions que vous pouvez poser quand vous vérifiez la conformité à un cadre d'ARAO :

Questions pour évaluer les politiques

- Mon organisation a-t-elle une politique d'antiracisme/anti-oppression?
- Les principes d'ARAO sont-ils intégrés à toutes les politiques?
- Mon organisation a-t-elle consulté des victimes/survivantes de VFG et a-t-elle appris de leurs expériences vécues pour créer la politique d'ARAO ou les politiques qui intègrent les principes d'ARAO?
- Outre les victimes/survivantes de la VFG, les points de vue de femmes et de filles vulnérables, isolées et à risque ont-ils été pris en compte? Ces femmes et ces filles ont-elles été consultées?
- Les politiques reconnaissent-elles expressément les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, de passé colonial du Canada, ainsi que l'existence actuelle de racisme dans notre société?
- Les politiques ont-elles pour effet de perpétuer le racisme systémique à l'encontre des groupes vulnérables, notamment des femmes et des filles musulmanes?
- Les politiques comportent-elles des exigences de formation à l'ARAO pour la direction, le personnel et le conseil d'administration?
- Des mesures de responsabilisation sont-elles intégrées aux politiques pour évaluer la conformité aux principes d'ARAO? Définissent-elles les étapes à suivre pour enquêter sur les plaintes portant sur la violation de ces politiques?
- Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche d'un conseil d'administration, de personnel et d'une direction diversifiés afin d'assurer la représentation du groupe client?
- Les politiques sont-elles facilement consultables et accessibles pour toutes? (Dans diverses langues et divers formats, comme l'ASL et le braille?)
- Sont-elles rédigées dans un langage simple et clair?
- Sont-elles affichées là où il est possible de les consulter facilement¹¹⁶?
- Le processus d'élaboration des politiques et l'énoncé des dispositions décisionnelles qui y sont présentées sont-ils centrés sur les réalités vécues des divers groupes de victimes/survivantes de la VFG, dont les musulmanes?
- Qui crée les politiques?
- Existe-t-il une possibilité et un espace sûr pour que la direction, le personnel et les utilisatrices de services puissent commenter les politiques?

Étude de cas

Une clinique juridique a pour politique de ne pas refuser une personne qui demande de l'aide pour signaler son ou sa partenaire à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour fraude au mariage. (On parle de fraude au mariage quand quelqu'un épouse une personne titulaire de la citoyenneté

¹¹⁶ Supra, note 91.

canadienne ou de la résidence permanente (RP), dans le seul but d'obtenir la RP au Canada, puis qui la quitte une fois cet objectif atteint. La personne qui cherche à obtenir la RP est parrainée au Canada par celle qui a la citoyenneté canadienne ou la résidence permanente. Cette dernière peut signaler la fraude à IRCC pour faire expulser son ou sa partenaire.) La clinique est composée d'un conseil d'administration, d'une direction et d'un personnel entièrement blancs et majoritairement masculins. La politique a été rédigée par certains membres de l'équipe de direction et approuvée par le conseil d'administration.

Problèmes

- Bien que cette politique vise peut-être à aider les femmes que leur partenaire a utilisées pour entrer au Canada, elle n'est pas conforme aux principes de l'AFI-ARAO.
- La politique ne tient pas compte du fait que beaucoup de femmes qui ont été parrainées par des citoyens canadiens ou des résidents permanents sont souvent dénoncées par leurs parrains et agresseurs qui allèguent une fraude au mariage pour se venger quand elles quittent une relation abusive.
- Cette politique a aussi pour effet d'aider les hommes violents qui cherchent à faire expulser leurs partenaires féminines, ignorant les éléments genrés du programme de parrainage et victimisant encore davantage des groupes déjà marginalisés.
- La politique perpétue le racisme systémique ancré dans nos politiques d'immigration qui créent souvent la précarité de l'immigration, facilitent l'expulsion et sanctionnent les groupes racialisés, particulièrement les femmes vulnérables déjà confrontées à la violence.
- La politique est rédigée et approuvée par des groupes dominants et privilégiés, sans aucune contribution des victimes/survivantes de violence.

Pratiques exemplaires

- Instaurez une politique claire sur l'application des principes d'ARAO.
- Si aucun membre du personnel, de la direction ou du conseil d'administration ne représente les groupes cibles de la clinique, formez le personnel, la direction et le conseil d'administration aux principes d'ARAO.
- Consultez les victimes/survivantes de la violence pour obtenir leurs commentaires sur l'ébauche de politique pour qu'elles ne soient pas traumatisées de nouveau et pénalisées par cette politique.

Questions pour évaluer les programmes

Répondez aux questions d'orientation suivantes pour chaque programme que vous examinez :

- La conception du programme s'appuie-t-elle sur les expériences vécues des utilisatrices de services, c.-à-d., sur les divers groupes de victimes/survivantes de la VFG?
- Le programme est-il conçu d'une manière qui pourrait mettre en marge un groupe ou le dissuader de l'utiliser? Dans notre cas, nous chercherions à déterminer s'il exclut d'une manière ou d'une

autre les femmes, les filles et les personnes trans et non-binaires musulmanes. (Considérez le contenu, le processus et le cadre du programme.)

- Le programme est-il appliqué d'une manière qui a pour effet de mettre en marge un groupe ou de le dissuader de l'utiliser?
- Existe-t-il un processus pour obtenir régulièrement une rétroaction des clientes afin de déterminer si le programme répond à leurs besoins? Décrivez ce processus.
- Des victimes/survivantes de la VFG ont-elles été consultées lors de la conception du programme et un processus de consultation est-il en place? Quel est le processus de consultation?
- Existe-t-il des ressources pour former le personnel aux services pour une clientèle diversifiée?
- Existe-t-il des ressources de bien-être du personnel pour optimiser les services à une clientèle diversifiée?

Étude de cas

Un organisme communautaire d'une ville ontarienne comptant une importante population musulmane a lancé un programme de counseling en ligne pour les victimes/survivantes de VFG, grâce auquel ces personnes peuvent participer à des séances en ligne avec une conseillère de leur choix sélectionnée à partir d'une liste de conseillères affichée sur un site Web. Aucune des conseillères n'est racialisée, ni membre d'un groupe confessionnel. Le programme a été conçu sans aucune participation de victimes/survivantes de VFG. Pour obtenir des services gratuits de counseling, les clientes doivent envoyer en ligne une preuve de leur revenu ou d'aide au revenu, pour que l'organisme puisse déterminer si elles respectent le seuil de faible revenu.

Problèmes

- La conception et la mise en œuvre du programme ne sont pas centrées sur les voix des victimes/survivantes et sur leurs besoins, car aucune rétroaction n'a été demandée et aucune consultation n'a été effectuée lors de la conception du programme.
- L'absence de conseillère racialisée ou musulmane et de services d'interprétation créera un fossé sur le plan de la compréhension culturelle et linguistique entre la conseillère et la cliente. Beaucoup de clientes hésiteront à faire une demande.
- Ne pas proposer d'options pour présenter les documents présume que toutes les clientes ont accès à un scanner ou à un téléphone intelligent, ce qui peut ne pas être le cas pour beaucoup de victimes/survivantes de VFG, surtout celles qui vivent dans la pauvreté.

Pratiques exemplaires

- Consultez des victimes/survivantes de VFG, musulmanes et autres, dans la communauté pour que la conception et l'application du programme répondent à leurs besoins.

- Consultez des expertes en santé mentale dans la communauté qui s'identifient comme musulmanes ainsi que survivantes, pour voir quelles conseillères seraient les plus aptes.
- Recrutez des conseillères qui parlent les langues des groupes cibles.
- Proposez des options d'envoi par la poste des preuves de revenu quand les clientes n'ont pas accès à un téléphone intelligent, un scanner ou un télécopieur.

Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services

- Le personnel ou les bénévoles perpétuent-ils les systèmes d'inégalité et d'oppression par leurs paroles et leurs actions?
- Les formations sont-elles suivies par le personnel et les bénévoles?
- Les ressources de bien-être du personnel sont-elles utilisées?
- Les clientes se sentent-elles en sécurité et comprises lorsqu'elles accèdent aux services?
- Les services sont-ils annoncés dans diverses langues et divers formats?
- Les clientes obtiennent-elles une réponse en temps opportun?
- La volonté qu'ont les clientes de prendre des décisions et d'exprimer leurs besoins est-elle respectée?

Étude de cas

Dans un refuge pour femmes, la politique d'ARAO stipule que tout le personnel doit suivre une formation à l'ARAO au moment de l'embauche. Une membre du personnel qui a été embauchée alors que la directrice générale était en vacances n'a pas suivi la formation. La superviseure de cette nouvelle membre du personnel a omis cette exigence de formation. Un jour, alors qu'elle était au téléphone avec une musulmane confrontée à la violence fondée sur le genre, qui cherchait des renseignements généraux sur les refuges, cette employée a dit qu'elle ne comprenait pas pourquoi cette musulmane ne quittait pas immédiatement sa culture et sa famille violentes pour venir au refuge.

Problèmes

- Les automatismes régulateurs visant à s'assurer que tout le personnel suit la formation d'ARAO n'ont pas été appliqués.
- L'employée n'a absolument pas tenu compte des besoins et de l'expérience de cette cliente, lui a imposé sa propre vision du monde et son propre point de vue en lui offrant de l'aide, et a renforcé l'islamophobie et le racisme envers les communautés musulmanes.

Pratiques exemplaires

- Assurez-vous que tout le personnel suit régulièrement la formation d'ARAO requise.

- Demandez régulièrement les commentaires des clientes pour vérifier si le personnel se conforme à l'ARAO.
- Vérifiez que le personnel communique avec les clientes sans les juger et traite les victimes/survivantes de VFG comme expertes de leurs propres expériences.

Sécurité culturelle

Questions à poser pour vérifier la conformité au cadre de sécurité culturelle :

Questions pour évaluer les politiques

- Mon organisation a-t-elle une politique de sécurité culturelle?
- Les principes de sécurité culturelle sont-ils intégrés aux autres politiques de l'organisation qui sont pertinentes pour des groupes particuliers, comme les victimes/survivantes de VFG qui s'identifient comme musulmanes?
- La politique de sécurité culturelle ou les autres politiques comprenant des principes de sécurité culturelle énoncent-elles les principes de sécurité culturelle en tant que vision et objectif des pratiques de l'organisation?
- Les politiques énoncent-elles les devoirs de l'organisation en matière de formation à la sécurité culturelle pour le personnel et la direction?
- Les utilisatrices des services ont-elles accès aux politiques? Les politiques sont-elles mises à la disposition des divers groupes d'utilisatrices des services, c.-à-d. en différentes langues et différents formats?
- Énoncent-elles les responsabilités du personnel, du conseil d'administration et de la direction en matière de sécurité culturelle?
- Énoncent-elles les étapes à suivre pour garantir l'application cohérente de cette politique?
- Énoncent-elles les mesures à prendre pour enquêter sur les plaintes concernant les violations de cette politique?
- Les politiques ont-elles été créées en consultation avec divers groupes marginalisés et en s'appuyant sur leurs connaissances, notamment des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), des personnes LGBTQ2S+, des membres de communautés confessionnelles et des personnes handicapées?

Étude de cas

Un refuge a une politique qui décrit le processus d'accueil et d'orientation des victimes/survivantes de la VFG. Cette politique indique un ensemble standard de questions que la travailleuse sociale doit poser à la cliente, le délai de réponse, les situations exigeant une orientation des clientes et le calendrier d'orientation des clientes.

Problèmes

- Rien dans la politique ne renseigne sur les points suivants :
 - Comment se fera l'accueil?
 - Quelles compétences de communication la travailleuse sociale devrait-elle avoir en termes d'application de la sécurité culturelle?
 - Quelles sont les exigences de formation pour la travailleuse sociale en matière de sécurité culturelle?
 - Quelles questions faut-il poser/éviter pour que les divers groupes de clientes, y compris les groupes confessionnels, se sentent bienvenus et en sécurité?

Pratiques exemplaires

- Incluez un préambule expliquant les principes et l'importance de la pratique de la sécurité culturelle.
- Expliquez comment les travailleuses sociales devraient appliquer la sécurité culturelle lors des entrevues.
- Incluez un processus de rétroaction pour obtenir les commentaires de la cliente ainsi que les étapes d'auto-réflexion et les actions tangibles à suivre par la travailleuse sociale, y compris une nouvelle formation.

Questions pour évaluer les programmes

Répondez aux questions suivantes pour chaque programme que vous examinez :

- Qui a participé à l'élaboration du programme? Ces personnes représentent-elles les groupes cibles que le programme est censé aider? Sinon, leurs connaissances et leurs compétences reflètent-elles une compréhension des cultures et des pratiques des utilisatrices de services/clientes des groupes cibles, ainsi qu'une capacité et une volonté d'apprendre de leurs expériences?
- Les animatrices de programme sont-elles formées à la sécurité culturelle ou représentent-elles les groupes cibles?
- Les groupes cibles ont-ils été consultés pour concevoir et mettre en œuvre le programme?
- Le programme comporte-t-il certains aspects de conception ou d'application qui perpétuent les stéréotypes envers d'autres cultures ou l'expérience d'autrui?

Étude de cas

Votre agence comporte un groupe de bien-être/soutien pour les victimes/survivantes de mariages forcés. Ce programme leur permet de se réunir une fois par mois pour discuter confidentiellement de leurs expériences, s'appuyer mutuellement et partager des renseignements/ressources. Le programme compte deux animatrices, qui s'identifient toutes deux comme blanches et de sexe féminin. Quand elles ont pris

les fonctions d'animatrices, elles n'ont pas été tenues de suivre une formation à la sécurité culturelle. Les participantes ont pris connaissance de ce programme grâce à un dépliant distribué par l'organisation. Dans ce dépliant, le programme est ainsi intitulé : « Vous n'avez pas à tolérer la violence ici. » Le dépliant mentionne aussi les dispositions du *Code criminel du Canada* sur le mariage forcé, déclarant que le mariage forcé est un crime au Canada et que les personnes qui y participent, y compris les membres de la famille, peuvent aller en prison. Le dépliant indique que les participantes ont le droit d'appeler la police.

Problèmes

- Affirmer « Vous n'avez pas à tolérer la violence ici » présume que la violence à l'égard des femmes se produit à l'extérieur du Canada ou que les femmes au Canada bénéficient d'un soutien supérieur à celui offert ailleurs dans le monde. Cette affirmation crée automatiquement une dichotomie entre une culture dominante et une culture inférieure. Elle perpétue les stéréotypes à l'encontre des autres cultures.
- Rien dans le dépliant n'informe les participantes que les animatrices sont formées à la sécurité culturelle et les traiteront en tant qu'expertes de leurs propres expériences.
- Faire référence aux dispositions du *Code criminel* présume que les participantes pourraient vouloir que des membres de leur famille aillent en prison. Cette présomption peut non seulement poser des problèmes de confidentialité pour elles, mais aussi les réduire davantage au silence si elles souhaitent protéger leur famille.
- Les stéréotypes sur leur culture peuvent les faire hésiter à demander des services culturellement adaptés, comme une orientation vers une institution religieuse.

Pratiques exemplaires

- Incluez les participantes à la conception et à la planification de la mise en œuvre. Demandez-leur ce dont elles ont besoin.
- Si le programme s'adresse aux femmes musulmanes, demandez-leur si elles préfèrent des animatrices musulmanes.
- Faites appel à des expertes de la communauté afin d'élaborer une formation à la sécurité culturelle pour les animatrices.
- N'utilisez pas un langage présumant que les pays à majorité musulmane sont plus patriarcaux et violents que le Canada.
- Utilisez un langage garantissant que les participantes se sentiront dans un milieu sûr et confidentiel, où elles pourront librement partager leurs expériences, leurs problèmes et leurs besoins, à l'abri de tout jugement.
- Soulignez les principes de la sécurité culturelle dans le dépliant ou les formulaires d'inscription destinés aux participantes.
- Si des renseignements sont communiqués aux participantes sur leurs droits légaux et sur les dispositions du *Code criminel*, formulez-les de manière à donner le choix aux clientes de porter plainte auprès de la police ou de demander d'autres moyens de faire cesser la violence.

- Préparez un classeur/dossier d'orientation comprenant des services culturellement appropriés. Consultez les expertes de la communauté, dont d'autres agences ou d'autres victimes/survivantes qui ont trouvé de l'aide auprès de services culturellement appropriés.
- Concevez une évaluation qui permet aux animatrices du programme, ainsi qu'au personnel et à la direction de l'organisation, de découvrir les lacunes du programme, d'y réfléchir de manière critique et d'y apporter des changements.

Questions pour évaluer les pratiques de prestation des services

- Même si les personnes qui fournissent les services sont formées à la sécurité culturelle, mettent-elles cette formation en pratique sur le terrain? Quelle est l'expérience des clientes?
- Ces personnes utilisent-elles un langage qui renforce les stéréotypes à l'encontre de certaines cultures?
- Parlent-elles avec condescendance, sans permettre aux clientes d'exprimer leurs besoins et de partager leurs expériences?
- Dans leurs efforts pour assurer la sécurité culturelle, excluent-elles d'autres groupes par inadvertance?

Étude de cas

Vous êtes chargée d'orienter vers des services appropriés les clientes victimes de VFG qui contactent votre organisation. Vous avez deux clientes, qui ont des noms apparemment musulmans, et qui ont demandé à être orientées vers des services juridiques en matière de violence familiale. Vous les orientez immédiatement vers une avocate musulmane spécialisée dans le droit de la famille. Il s'avère que l'une des clientes ne s'identifie pas comme musulmane et a déjà eu une expérience négative avec cette avocate, qui a fait des remarques discriminatoires à l'encontre des musulmanes non pratiquantes, des musulmanes queer et des personnes qui appartiennent à des sectes musulmanes minoritaires.

Problèmes

- Présomption que des personnes qui portent des noms musulmans s'identifient comme musulmanes.
- Présomption que des personnes qui s'identifient comme musulmanes voudront automatiquement une avocate musulmane.
- Ces présomptions peuvent créer des obstacles pour les femmes musulmanes qui cherchent un soutien auprès de votre organisation.

Pratiques exemplaires

- Demandez aux clientes si elles s'identifient à une foi particulière et si elles souhaitent être orientées vers une avocate musulmane.
- Demandez aux clientes si elles ont déjà travaillé avec cette avocate en particulier et qu'elle a été leur expérience.

EFFECTUER L'EXAMEN : MANUEL PRATIQUE

Maintenant que nous avons une idée des questions à poser dans le cadre de notre examen, nous devons réfléchir à la manière de recueillir nos réponses aux questions. En d'autres termes, quelle devrait être la méthodologie à suivre pour effectuer l'examen? Ici encore, nous nous appuyerons sur des considérations d'ACS Plus.

Rappel

Groupe cible :

Femmes, filles et personnes trans, non-binaires et bispirituelles musulmanes qui font face à la VFG

- Examiner d'autres intersectionnalités
 - Âge
 - Origine ethnique ou nationale
 - Race
 - Religion
 - Statut d'immigration
 - Situation familiale
 - Handicap
 - Statut socioéconomique
- En posant nos questions durant cet examen, nous devons aussi déterminer si les politiques, programmes et services qui desservent efficacement des communautés musulmanes peuvent avoir des conséquences négatives imprévues pour d'autres groupes marginalisés.

Source d'information pour votre examen

Durant votre examen, les réponses aux questions élaborées dans ce guide peuvent être obtenues à partir de sources multiples.

Voici un sommaire des principales sources d'information que vous pouvez utiliser pour répondre aux questions de l'examen.

- **Examen des politiques**
 - Documents de politiques de l'organisation
 - Site Web de l'organisation
 - Connaissances et expérience du personnel de direction de l'organisation (directrice générale, PDG, direction)
 - Connaissances et expérience des utilisatrices de services (c.-à-d., victimes/survivantes de VFG)

- **Examen des programmes**
 - Propositions de projets pour des programmes particuliers
 - Tout autre document qui décrit un programme et la conception de sa mise en œuvre
 - Site Web de l'organisation
 - Connaissances et expérience du personnel de direction de l'organisation (directrice générale, PDG, direction)
 - Connaissances et expérience des utilisatrices de services

- **Examen des pratiques de prestation des services sur le terrain**
 - Connaissances et expérience des utilisatrices de services

Méthode de collecte des données

Voici trois méthodes de collecte de vos données à partir de sources d'information.

- **Examen documentaire** des politiques, des renseignements sur le site Web, des propositions de projets et d'autres documents pertinents.

- **Entrevues avec les dirigeantes de l'organisation (directrice générale, PDG, direction) :** Les entrevues peut être faites par quelqu'un d'autre ou se faire dans le cadre d'une autoévaluation des dirigeantes.

- **Entrevues avec des utilisatrices de services/groupes de discussion :** Vous pouvez organiser des entrevues individuelles ou des groupes de discussion avec les utilisatrices de services et effectuer une analyse qualitative de toutes les données recueillies. Les participantes aux groupes de discussion/aux entrevues devraient inclure vos clientes, les personnes qui ont eu de brèves interactions avec votre organisation, ainsi que celles qui ont contacté votre organisation, ou ont envisagé de le faire, mais n'ont pas utilisé vos services.

Considérations d'ACS Plus dans la collecte des données

Pour suivre l'ACS Plus, tenez compte des mêmes principes de droits de la personne, d'ARAO, de sécurité culturelle et d'approche tenant compte des traumatismes et de la violence, que nous avons discutés précédemment.

Comprendre le biais de non-réponse dans la collecte des données lors d'entrevues avec les utilisatrices de services/les groupes de discussion

Le biais de non-réponse se produit quand un certain pourcentage de participantes de votre échantillon ne peut pas ou ne veut pas répondre ou participer à votre étude en raison de facteurs qui sont sources de différences profondes entre elles et les répondantes¹¹⁷.

Exemple : Vous étudiez les obstacles à l'accès aux soutiens et aux services pour les femmes nouvellement arrivées dans un certain quartier, et vous préparez une enquête uniquement en anglais. Vous demandez à une organisation communautaire qui travaille au service des femmes de ce quartier d'envoyer le questionnaire à un nombre donné de femmes. Il est fort possible que beaucoup d'entre elles ne répondent pas, car les nouvelles arrivantes se heurtent à des barrières linguistiques. Par conséquent, si seules quelques femmes anglophones répondent au sondage, les résultats s'en trouveront faussés en raison d'une surreprésentation des femmes qui ne sont pas confrontées à de telles barrières d'accès aux soutiens et services en raison de leur maîtrise de l'anglais.

Le biais de non-réponse peut résulter de diverses raisons

- Les questions que vous avez posées dans votre sondage ou dans les entrevues du groupe de discussion cherchent à obtenir des informations embarrassantes ou sensibles¹¹⁸.
- Défauts de conception. Par exemple, sondage sur papier pour de jeunes adultes ou sondage en ligne sur téléphone intelligent pour adultes plus âgées : dans les deux cas, le taux de réponse de votre population cible peut être plus faible¹¹⁹.
- Certaines personnes oublient tout simplement de renvoyer le sondage¹²⁰.
- Votre sondage peut ne pas atteindre tous les membres de votre échantillon. Par exemple, les invitations par courriel peuvent aller dans le Courrier indésirable. Il est aussi possible que les adresses courriel de vos membres aient changé¹²¹.
- Certains groupes sont plus enclins à répondre en raison de leur niveau de sécurité et de confort. Par exemple, les personnes qui ont déjà quitté une situation de violence peuvent être davantage enclines à répondre à un sondage sur les difficultés rencontrées pour obtenir des soutiens que les personnes qui vivent encore une situation de violence.

¹¹⁷ Formplus, *Response vs Non Response Bias in Surveys + [Examples]*, <https://www.formpl.us/blog/response-non-response-bias#:~:text=What%20is%20Non%20Response%20Bias,for%20the%20lack%20of%20response>

¹¹⁸ Gouvernement du Canada (2019), *Intégration de l'analyse comparative entre les sexes plus dans l'évaluation : un guide d'introduction (2019)*, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/evaluation-gouvernement-canada/gba-guide.html#H-09>

¹¹⁹ Statistics How To, *Non-Response Bias: Definition, Example*, <https://www.statisticshowto.com/non-response-bias/>

¹²⁰ Ibid.

¹²¹ Ibid.

Quelques éléments à prendre en compte pour minimiser le biais de non-réponse et s'assurer que les différents groupes de votre population cible sont inclus :

- Faites-vous le nécessaire pour que les identités de vos participantes restent confidentielles?
- Qui recueille les données et qui est la population cible de l'étude?
- Comment les données sont-elles recueillies?
- Quand les données sont-elles recueillies?
- Où les données sont-elles recueillies¹²²?

Comme vous allez travailler avec des personnes vulnérables durant la collecte des données, il est important de considérer certains obstacles qui peuvent empêcher les personnes de partager des renseignements. Les victimes/survivantes de VFG sont souvent en proie à des traumatismes, à une stigmatisation liée au partage de l'information, en raison du contexte familial ou communautaire dans lequel elles vivent, et à la peur de perdre leur statut d'immigration vu leur situation précaire, ou à la peur d'être expulsées si elles n'ont pas de statut. Elles peuvent craindre des répercussions ou d'autres violences si elles partagent de l'information. Par conséquent, les méthodes de collecte des données, comme les sondages et les entrevues, devraient être conçues de sorte à maximiser la participation en réduisant les obstacles et en créant un environnement sûr qui inspire la confiance.

Veillez-vous à protéger la confidentialité de l'identité de vos participantes?

Les participantes doivent être rassurées sur le fait que tout le processus sera anonyme. Leurs noms et toute autre information d'identification ne seront accessibles qu'à votre organisation et resteront confidentiels. En plus de rassurer les participantes, les questions des sondages, des entrevues ou des groupes de discussion doivent être conçues et traitées de manière à protéger les identités.

Qui collecte les données et qui est la population cible?

Qui collecte les données?

Quand vous effectuez des entrevues, animez des groupes de discussion ou recueillez des réponses à un sondage en personne, tenez compte des points suivants :

- Les participantes peuvent hésiter à partager des renseignements sensibles, notamment sur la violence familiale, les agressions sexuelles ou toute autre information personnelle, avec un intervieweur masculin.
- Alors que certaines participantes musulmanes peuvent préférer parler avec une personne d'une communauté musulmane pour des raisons de compréhension commune de la foi, ou parler à une

¹²² Supra, note 118.

personne de même origine linguistique, d'autres peuvent catégoriquement choisir de ne pas parler en entrevue à une personne musulmane ou de même origine ethnique, par crainte d'être jugée ou de peur que les renseignements ne fuient dans la communauté.

- Dans un questionnaire/sondage préliminaire, pensez à demander aux participantes par qui elles préféreraient être interviewées.
- Pour mener les entrevues, recrutez des personnes qui représentent la diversité des participantes et qui peuvent s'adapter aux demandes de celles-ci.

Qui est la population cible?

- Reportez-vous à la partie ci-dessus sur la population cible et assurez-vous que votre appel à la participation s'adresse spécifiquement à des personnes de divers groupes marginalisés.
- Les facteurs communs à tous les groupes devraient être les suivants : personne musulmane + personne qui a été confrontée à la VFG + femme/fille/trans/de genre queer/non-binaire + personne qui connaît les services de votre organisation, les a déjà utilisés ou les utilise actuellement.
- Essayez d'obtenir une grande diversité de participantes – p. ex., diversité d'âge, de revenu, de statut d'immigration, de secte, d'origine ethnique, de situation familiale, etc.

Comment et où les données sont-elles recueillies?

Points à considérer :

- Devriez-vous recueillir les données en ligne, au téléphone ou en personne?
- Devriez-vous organiser des groupes de discussion ou des entrevues individuelles?

Tout dépendra de l'âge, du niveau d'éducation, de l'accès à un espace sûr à domicile, de la santé et de la sensibilité des renseignements partagés.

Collecte en ligne ou en personne :

- En général, les jeunes sont plus au fait des technologies que les personnes d'une génération plus âgée. Par conséquent, les aînées peuvent mieux accepter une entrevue/un sondage en personne, tandis que les plus jeunes peuvent apprécier davantage une entrevue/un sondage en ligne.

- Une personne qui a des difficultés de langue peut préférer une entrevue en personne ou au téléphone plutôt qu'une entrevue en ligne. Par contre, traduire le sondage dans sa langue peut l'encourager à y répondre en ligne.
- Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, les personnes peuvent être davantage enclines à faire des entrevues à distance, mais encore faut-il que les victimes/survivantes de VFG aient un endroit sûr à domicile pour parler de la violence qui leur est infligée. Celles qui vivent avec leurs agresseurs peuvent avoir de la réticence à parler.
- Les appareils mobiles et autres appareils technologiques peuvent être surveillés par les agresseurs.
- Si les participantes se rendent en personne à une entrevue ou à un groupe de discussion, l'espace est-il accessible? Les participantes peuvent-elles voyager facilement et en sécurité pour se rendre sur les lieux?

Groupes de discussion ou entrevues individuelles :

- Les victimes/survivantes de VFG peuvent avoir de la réticence à se réunir en groupe pour partager de l'information, car des personnes de leur communauté pourraient les reconnaître.
- Même si les entrevues en groupe sur Zoom sont faites avec caméras éteintes, et même si les noms sont cachés, les participantes peuvent craindre d'être identifiées par reconnaissance vocale.

Quand les données sont-elles recueillies?

- Veillez à ce que la collecte des données se fasse à différents moments et différents jours de la semaine.
- Les mères célibataires avec enfants à charge, les participantes qui travaillent, ou celles qui vivent avec leurs agresseurs, celles qui ont d'autres obligations comme des visites à l'hôpital, etc. peuvent n'être disponibles qu'à certaines heures et que certains jours de la semaine.
- Veillez à demander la disponibilité des participantes dans le sondage initial pour vous assurer d'une participation maximale.

Concevoir et effectuer votre examen : Conseils pratiques

Organisation de vos données

- Créez un fichier maître Word ou Excel avec toutes les questions (pour l'examen des politiques, des programmes et des pratiques de prestation des services) présentées dans ce guide pour chacun des quatre cadres directeurs. (Voir [Annexe A](#) pour le **modèle maître**)

- Une fois que vous aurez fini de recueillir tous les renseignements dans le cadre de votre examen, inscrivez vos conclusions dans ce modèle maître.

Planification de votre examen documentaire

L'examen documentaire sera probablement le plus pertinent lors de l'examen des politiques, ainsi que de la conception et de la mise en œuvre des programmes.

Estimation du temps requis pour l'examen documentaire :

Compilation des documents à examiner : 1 mois

Examen des documents et enregistrement des réponses : 2 mois

- Dressez une liste de tous les documents organisationnels qui définissent les politiques et décrivent les programmes pertinents pour les clientes confrontées à la VFG.
- Répondez aux questions sur les politiques et les programmes pour chaque cadre directeur dans un document. Nous avons créé un **modèle d'examen documentaire** que vous pourrez utiliser pour noter vos réponses. (Voir [Annexe B](#))
- Par la suite, vous pourrez transférer vos réponses dans le **modèle maître**. ([Annexe A](#))

Planification de l'entrevue avec une dirigeante de l'organisation (p. ex., DG, direction, PDG)

Les réponses aux questions sur les politiques et les programmes peuvent aussi provenir des connaissances et de l'expérience des dirigeantes de l'organisation. (Voir [Annexe C](#) pour un **modèle d'entrevue**)

Estimation du temps requis pour les entrevues : 1 mois

- Demandez à une personne de votre organisation ou d'une organisation partenaire d'interviewer la directrice générale (DG), la PDG ou une personne de l'équipe de direction.
- La DG, la PDG ou le personnel de direction peut également procéder à une autoévaluation en se posant les questions de l'entrevue.
- Enregistrez l'entrevue et transcrivez les réponses sur le **modèle d'entrevue**. ([Annexe C](#))
- Par la suite, vous pourrez transférer les réponses dans les colonnes correspondantes du **modèle maître**. ([Annexe A](#))
- Dans le cadre de ce projet, le CCFM effectuera ces entrevues.

Planification de vos entrevues/groupes de discussion avec les utilisatrices de services/clientes

Les utilisatrices de services qui sont ou ont été confrontées à la VFG seront les plus aptes à répondre aux questions sur les pratiques de prestation des services. Cependant, les entrevues avec les utilisatrices de services ou les groupes de discussion peuvent également contribuer à donner réponse à certaines questions de l'examen des politiques et des programmes.

Estimation du temps requis :

Créer les dépliants/affiches, contacter les victimes/survivantes, recruter les participantes, déterminer les dates, traduire les questions des sondages et des groupes de discussion : 1,5 mois

Réaliser les sondages et les entrevues/discussions en groupe : 1,5 mois

- Mener les entrevues/discussions en groupe en quatre étapes :
 - Contacter les victimes/survivantes pour les recruter en tant que participantes
 - Questionnaire préliminaire
 - Sondage
 - Groupe de discussion ou entrevue individuelle¹²³

- Le questionnaire préliminaire permettra de déterminer la meilleure façon de créer un environnement sûr et confortable pour les participantes lorsqu'elles répondront au sondage principal et prendront part au groupe de discussion ou à l'entrevue individuelle (p. ex., langue de préférence, besoin de garde d'enfants, préférence pour une séance en ligne ou en personne, etc.) (Voir [Annexe D](#) pour un exemple de **questionnaire préliminaire**)

- Le sondage déterminera les caractéristiques des participantes, comme l'âge, l'appartenance à une secte (le cas échéant), le revenu, l'origine ethnique, le statut d'immigration, etc. (Voir [Annexe E](#) pour un exemple de **sondage**)

- La discussion en groupe comportera des questions sur l'expérience de la violence subie par les participantes et sur l'accès aux soutiens et aux services. (Voir [Annexe F](#) pour un exemple du questionnaire de groupe de discussion/d'entrevue individuelle)

¹²³ Council of Agencies Serving South Asians (CASSA), (à venir), *Research Study on The State of Gender-based Violence in South Asian communities During and After the COVID-19 Pandemic*

Recrutement des participantes

- Créez un dépliant/une affiche dans différentes langues pour annoncer l'examen et recruter des participantes (selon votre clientèle, décidez dans quelles langues le dépliant/l'affiche doit être traduit). Chaque organisation devrait avoir son propre dépliant ou sa propre affiche.
- Présentez le processus d'examen dans votre dépliant/affiche dans un langage clair et accessible. Expliquez brièvement le processus et informez les participantes que leur identité sera protégée. Demandez-leur d'indiquer la langue de leur choix.
- Le dépliant/l'affiche devrait demander aux clientes actuelles ou aux anciennes clientes de l'organisation de participer, de même qu'aux personnes qui connaissent l'organisation.
- Demandez aux participantes de répondre à partir d'un numéro de téléphone ou d'un courriel sûr, et d'indiquer un numéro de téléphone ou un courriel sûr où vous pourrez les contacter. Si elles sont dans un refuge, demandez-leur de vous contacter par l'intermédiaire du refuge (si votre organisation est un refuge, adressez-vous directement à vos résidentes).
- Lorsqu'elles répondent, demandez-leur quelle méthode elles préfèrent pour remplir le questionnaire préliminaire (téléphone ou courriel). Demandez-leur aussi quelle langue de communication elles préfèrent.
- Essayez de contacter les clientes avec lesquelles vous avez déjà noué des relations, si bien que la confiance existe déjà. Assurez-vous aussi que votre étude s'adresse également aux clientes qui n'ont accédé que brièvement à vos services (p. ex., une personne qui n'a appelé qu'une seule fois) ou à quelqu'un qui voulait vous contacter mais ne l'a pas fait. Cela vous aidera à déterminer les obstacles auxquels elles sont confrontées, le cas échéant, pour obtenir de l'aide. Sinon, les résultats de votre étude surreprésenteront le nombre de clientes qui n'ont eu que des expériences positives, car il est fort probable que les clientes de longue date aient surmonté certains obstacles pour obtenir l'aide de votre organisation et soient satisfaites de vos services.
- Recrutez 10 participantes par organisation.

Questionnaire préliminaire

- Une fois que les participantes auront répondu à votre appel, recrutez des bénévoles ou du personnel pour remplir le **questionnaire préliminaire** ([Annexe D](#)) avec les participantes lors d'appels téléphoniques individuels, ou demandez aux participantes d'envoyer le formulaire par courriel (si elles se sentent en sécurité pour le faire).
- Traduisez le formulaire en différentes langues selon les besoins des participantes.
- Les participantes anglophones qui se sentent à l'aise et en sécurité sur Internet peuvent envoyer le formulaire en anglais en ligne (p. ex., via Google Forms ou SurveyMonkey).
- Si vous êtes en contact au téléphone, vous pouvez remplir le formulaire pour les participantes, ou les guider durant le sondage pendant qu'elles remplissent le formulaire, puis vous l'envoient.

- Dans votre enquête,
 - Demandez aux participantes quelles sont leurs préférences pour répondre au sondage principal et à l'entrevue en groupe de discussion (p. ex., langue de préférence, en ligne ou au téléphone plutôt qu'en personne, entrevue en groupe plutôt qu'entrevue individuelle, etc.).
- Fournissez à chaque participante un numéro d'identification pour protéger son anonymat (ce numéro sera utilisé tout au long de l'examen).
- Si les participantes ont besoin d'aide pour remplir le formulaire dans la langue de leur choix, voyez si une personne de votre organisation peut fournir des services dans cette langue ou faites appel à une interprète.

Sondage

- Traduisez le **sondage** ([Annexe E](#)) dans différentes langues, selon les besoins des participantes.
- Les participantes anglophones qui se sentent à l'aise et en sécurité sur Internet peuvent envoyer le formulaire en anglais en ligne (p. ex., via Google Forms ou SurveyMonkey).
- Si une participante souhaite participer en personne, demandez-lui de répondre au sondage le jour où le groupe de discussion/l'entrevue individuelle a lieu, avant que le groupe de discussion ou l'entrevue ne commence.
- Si les participantes ont besoin d'aide, guidez-les tout au long du formulaire au téléphone, sur Zoom ou en personne (selon leur préférence).
- Si elles ont besoin d'aide dans la langue de leur choix, voyez si une personne de votre organisation peut fournir des services dans cette langue ou faites appel à une interprète.

Groupe de discussion/entrevue

Généralités

- Planifiez une séance en groupe ou une entrevue individuelle en fonction des préférences des participantes.
- Traduisez les questions en différentes langues selon les besoins des participantes.
- Recrutez une animatrice, une animatrice suppléante et une preneuse de notes.
- Recrutez quelqu'un qui s'occupera des questions de technologie (si la discussion ou l'entrevue se fait sur Zoom).
- Recrutez une interprète si l'animatrice ou la preneuse de notes qui parle la langue des participantes n'est pas disponible.
- Enregistrez les séances (avec l'autorisation des participantes) et transcrivez les notes sur le modèle de **questionnaire de groupe de discussion/d'entrevue individuelle** ([Annexe F](#)).

- Effectuez une analyse qualitative de toutes les données recueillies lors des groupes de discussion/entrevues et, en fonction de vos conclusions, répondez aux questions pertinentes dans le **modèle maître** ([Annexe A](#)).

Gestion du temps

- Limitez les séances de groupe de discussion à deux heures au maximum.
- Prévoyez des pauses (toilettes, prière, santé mentale).
- Accordez suffisamment de temps aux discussions, tout en étant attentives au temps.

Séances en personne (individuelles ou en groupe)

- Si vous organisez des séances en personne, prévoyez des rafraîchissements.
- Demandez aux participantes quelles sont leurs restrictions alimentaires, y compris pour des raisons religieuses ou d'allergies, dans votre questionnaire préliminaire.
- Prévoyez une rétribution ou des cartes-cadeaux et la prise en charge des frais de transport pour les participantes.

Séance Zoom (groupe)

- Demandez à chaque participante de remplacer son nom par son numéro d'identification dès qu'elle se connecte.
- Arrêtez la caméra.
- Assurez-vous que la participante est seule dans la pièce. Si quelqu'un d'autre se trouve dans la pièce, dites à la participante qu'elle doit être seule ou demandez-lui de quitter la séance.
- La voix des participantes devrait être mise en sourdine quand elles ne parlent pas.
- Si une personne se met à parler en manque de respect aux règles, en activant son micro ou en utilisant le mode interactif, expulsez-la immédiatement de la séance¹²⁴.

Téléphone ou Zoom (séance individuelle)

- Assurez-vous que la participante se trouve dans un espace sûr et qu'il n'y a personne d'autre dans la pièce. Si quelqu'un d'autre se trouve dans la pièce, dites à la participante qu'elle doit être seule ou demandez-lui de quitter la séance.
- Si vous êtes l'animatrice, dites à la participante qu'une preneuse de notes et une interprète (au besoin) sont présentes lors de l'appel ou de la séance Zoom.
- La preneuse de notes écrira les réponses.

¹²⁴ Conseil canadien des femmes musulmanes (2021), *Projet de campagne numérique d'éducation antiracisme : Manuel de l'atelier*.

- Enregistrez la séance avec la permission de la participante.

Règles fondamentales pour les animatrices¹²⁵

- Reconnaissez les multiples points de vue et opinions.
- Maîtrisez vos propres intentions et votre impact.
- Prenez du recul : Les contributions permettent des discussions actives et mènent à des points importants à retenir pour chaque membre du groupe. Cependant, assurez-vous de laisser le temps aux différents membres du groupe de s'exprimer et de partager leurs pensées.
- Reconnaissez vos propres privilèges et honorez les différentes expériences apportées dans cet espace : les privilèges se présentent sous de nombreuses formes différentes, notamment en raison de la race, du genre, de la sexualité, de la classe sociale, des capacités, etc.
- Contestez avec attention et empathie : Quand les opinions diffèrent, il est normal de remettre les autres en question, mais il faut le faire avec prudence, en veillant à ce que les membres du groupe se sentent bien accueillis et à l'aise.

Rappels supplémentaires pour les animatrices¹²⁶

- Créez un environnement physiquement et émotionnellement confortable.
- Surveillez le temps qui passe et assurez-vous que le rythme est adapté au groupe.
- Encouragez la participation active de toutes les membres du groupe.
- Reconnaissez les différences au sein du groupe et tirez-en parti.
- Encouragez les participantes à nommer précisément et franchement les problèmes.
- Appuyez-vous sur l'ensemble des connaissances et des expériences du groupe.
- Équilibrez les aspects intellectuels et émotionnels.
- Offrez des renseignements, des cadres, des idées, en temps utile.
- Abordez de manière constructive les conflits et l'inconfort.
- Travaillez démocratiquement avec l'espace, les ressources, le temps et les participantes.
- Privilégiez consciemment un esprit de recherche et un désir d'agir aussi bien collectifs qu'individuels.

Gestion des situations difficiles¹²⁷

Vous serez peut-être amenée à gérer des situations difficiles au cours des entrevues. Certaines activités peuvent mettre des participantes sur la défensive, et il peut être alors difficile de communiquer et dialoguer avec elles. Il peut être bon de demander à une participante difficile d'observer et de réfléchir, plutôt que de bloquer potentiellement le processus.

¹²⁵ Ibid.

¹²⁶ Ibid.

¹²⁷ Ibid.

Divulgations¹²⁸

Quand les participantes divulguent des expériences personnelles de VFG, de racisme et/ou d'islamophobie, pratiquez l'écoute corporelle globale pour les aider à se sentir vues et entendues. Cette écoute peut aussi constituer une première étape pour qu'une personne recherche un soutien supplémentaire. Les coanimatrices peuvent et doivent offrir un soutien émotionnel immédiat et orienter la personne vers des services pertinents. Il est difficile d'entendre des révélations sur les sévices et la violence. Soyez prête à consulter une conseillère, à faire un débriefage avec une superviseuse ou des collègues, à noter vos sentiments dans un journal privé et/ou à réfléchir à vos sentiments et à vos émotions.

Aide aux personnes en souffrance et soutien en santé mentale¹²⁹

Pour certaines personnes, se remémorer des expériences de violence, de discrimination, de racisme, etc. peut être traumatisant et avoir un effet déclencheur. Ne vous inquiétez pas si certaines personnes ne veulent plus participer. Offrez-leur l'espace dont elles ont besoin et dites-leur bien qu'elles pourront revenir quand elles se sentiront à l'aise. Vous pouvez aussi suggérer à une personne de rester dans la salle d'attente de Zoom/à l'extérieur du lieu physique de la réunion jusqu'à la fin de la conversation, après quoi vous reprendrez contact avec elle pour l'informer.

N'oubliez pas de réorienter une personne vers un service d'assistance téléphonique pertinent si elle souhaite parler à une professionnelle de la santé. Les lignes d'assistance téléphonique de certaines régions du pays sont indiquées ci-dessous.

Lignes d'assistance téléphonique

Canada

Naseeha Mental Health Hotline

1-866-627-3342

<https://naseeha.org/>

Khalil Center Psychological and Spiritual Community Wellness Center

1-855-5KHALIL

<https://khalilcenter.com/>

Nisa Helpline

¹²⁸ Ibid.

¹²⁹ Ibid.

1-888-315-6472

<https://nisahelpline.com/>

Jeunesse J'écoute

1-800-668-6868

Colombie-Britannique

Health Link BC

8-1-1

<https://www.healthlinkbc.ca/mental-health-substance-use/mental-health>

Alberta

Alberta Health Services

Ligne d'assistance en santé mentale : 1-877-303-2642

Ligne d'assistance en toxicomanie : 1 877-332-2322

Saskatchewan

(Centre de la Saskatchewan)

West Central Crisis and Family Support Centre

306-463-6655

Ligne de crise 24 heures sur 24 – 306-463-1860

<https://westcentralcrisis.ca/>

(Nord de la Saskatchewan)

Piwapan Women's Centre

Ligne de crise 24 heures sur 24 – 306-425-4090

<https://pwcprograms.com/>

Prince Albert Mobile Crisis Unit

Lundi-vendredi 16 h-8 h, samedi-dimanche 24 heures

306-764-1011

Regina Mobile Crisis Services

24 heures – Ligne mobile de crise – 306-757-0127

Saskatoon Crisis Intervention Service

24 heures – 306-933-6200

(Sud-ouest de la Saskatchewan)

Southwest Crisis Services

24 heures – 1-800-567-3334

Manitoba

Klinik Crisis Line

204-786-8686 ou 1-888-322-3019

Manitoba Suicide Prevention & Support Line

1-877-435-7170 (1-877-HELP170)

Klinik Sexual Assault Crisis Line

204-786-8631 or 1-888-292-7565

Manitoba Farm, Rural & Northern Support Services

1-866-367-3276

First Nations and Inuit Hope for Wellness Help Line

1-855-242-3310

Ontario

Good2Talk

1-866-925-5454

Mental Health Helpline

1-866-531-2600

Ontario Distress Centres

<https://www.dcontario.org/>

Anishnawbe Health Toronto

(416) 920-2605, 416-360-0486, 416 657 0379

Tangerine Walk-In Counselling

(905) 795-3530

Family Services of Peel

(905) 453-5775

Québec

Tel-jeunes au 1-800-263-2266 ou texte 514-600-1002.

Nouveau-Brunswick

Chimo Ligne d'écoute

1-800-667-5005

Nouvelle-Écosse

Mental Health Mobile Crisis Team (MHMCT)

902-429-8167

1-888-429-8167

Bullying Help Line

1-902-490-7283

Pour les textos : 1-902-233-7283

Avalon Sexual Assault Centre / Sexual Assault Nurse Examiner Program (SANE)

1-902-422-4240

Bryony House Shelter

1-902-429-9002

First Nations and Inuit Hope for Wellness Help Line

1-855-242-3310

Île-du-Prince-Édouard

The Island Helpline

24 heures –1-800-218-2885

Terre-Neuve-et-Labrador

Mental Health Services Crisis Line

(709)- 737-4668

Newfoundland and Labrador Health Line

1-888-709-2929

RÉSULTATS DE L'EXAMEN : PRÉSENTATION DE VOS CONCLUSIONS

Une fois que vous aurez terminé votre examen et l'analyse qualitative des données des groupes de discussion/des entrevues des utilisatrices de services, documentez vos conclusions sous la forme d'un rapport. Ce rapport devrait également faire état des résultats inattendus et des constatations diverses en dehors des questions posées dans le cadre de l'examen.

Exemple de plan de rapport

Le rapport final devrait inclure ce qui suit :

- Introduction et contexte du projet
- Liste des partenaires du projet et des membres du comité consultatif
- Vision et objectifs
- Historique et contexte de la VFG dans la communauté musulmane
- Cadre analytique utilisé durant l'examen
- Méthodologie de l'examen
- Principales conclusions : Forces et lacunes des services aux victimes/survivantes de VFG qui sont musulmanes
- Témoignages des participantes (anonymes et inclus avec la permission des participantes)
- Sommaire de la stratégie de changement
- Recommandations pour l'avenir
- Conclusion

GLOSSAIRE DES TERMES

Sexe : Le terme sexe fait référence à la classification d'une personne comme homme, femme ou personne intersexuée en fonction de ses caractéristiques biologiques et anatomiques. Le sexe est attribué à la naissance.

Genre : Le genre est une construction sociale et fait référence aux rôles, comportements, identités et expressions d'une personne qui peuvent correspondre ou non au sexe qui lui a été attribué à la naissance. Par exemple, une personne peut être une femme d'après le sexe qui lui a été attribué à la naissance, mais choisir de s'identifier en tant qu'homme.

Identité de genre : Expérience interne et individuelle du genre d'une personne. C'est le sentiment qu'a une personne d'être une femme, un homme, les deux, ni l'un ni l'autre, ou de se situer n'importe où sur le continuum des genres¹³⁰.

¹³⁰ Commission ontarienne des droits de la personne, *Identité sexuelle et expression de l'identité sexuelle*, <https://www.ohrc.on.ca/fr/politique-sur-la-pr%C3%A9vention-de-la-discrimination-fond%C3%A9e-sur-l%E2%80%99identit%C3%A9-sexuelle-et-l%E2%80%99expression-de-l/3-identit%C3%A9-sexuelle-et-expression-de-l%E2%80%99identit%C3%A9-sexuelle>.

Expression de genre : C'est la façon dont une personne exprime ou présente ouvertement son genre. Cela peut inclure ses comportements et son apparence, dont ses choix vestimentaires, sa coiffure, son maquillage, son langage corporel et sa voix¹³¹.

Orientation sexuelle : Cette expression fait référence à l'attraction physique, amoureuse et émotionnelle d'une personne envers d'autres personnes.

Transgenre/trans : Ce terme désigne les personnes qui ne se reconnaissent pas dans le genre, ou l'identité de genre du sexe qui leur a été attribué à la naissance.

Bispirituel : Ce terme fait référence à une personne qui s'identifie comme ayant un esprit à la fois masculin et féminin, et il est utilisé par certaines personnes autochtones pour décrire leur identité sexuelle, leur identité de genre et/ou leur identité spirituelle¹³².

Genre queer/genre non-binaire : Terme générique désignant toute une gamme d'identités et d'expressions de genres qui ne relèvent pas de la classification binaire « homme » et « femme »¹³³.

Violence fondée sur le genre : C'est la violence dirigée contre une personne en raison de son genre, de son expression de genre, de son identité de genre ou de son genre perçu¹³⁴. Elle s'appuie sur des convictions de supériorité des hommes par rapport aux femmes, filles, personnes trans et personnes de genre différent.

Violence émotionnelle/psychologique : Cas où une personne recourt à des mots ou des actes pour contrôler, effrayer ou isoler quelqu'un, ou lui enlever tout respect de soi. Cette violence peut inclure les formes suivantes :

menacer, dénigrer, injurier ou insulter

crier ou critiquer constamment

contrôler quelqu'un ou l'empêcher de voir des amies ou sa famille

trouver drôle d'empêcher quelqu'un de pratiquer sa foi ou sa religion

détruire des biens, faire du mal à des animaux ou menacer de le faire

brimer : intimider ou humilier (y compris sur Internet)¹³⁵

Exploitation financière : Forme d'exploitation où une personne contrôle l'accès d'une autre personne à des ressources économiques¹³⁶.

¹³¹ Ibid.

¹³² Researching for LGBTQ2S+ Health, *Two-Spirit Community*, <https://lgbtqhealth.ca/community/two-spirit.php>

¹³³ University of Alberta Library, *Equity, Diversity, & Inclusivity: Library Resources*, <https://guides.library.ualberta.ca/edi/nonbinary>

¹³⁴ Supra, note 1.

¹³⁵ Gouvernement du Canada, *La violence familiale*, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/vf-fv/apropos-about.html#emo>

¹³⁶ Gouvernement du Canada, *Violence : Types de violence*, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/prestation-services/violence/types-violence.html>

Violence sexuelle : Toute situation où la force ou la menace est utilisée pour obtenir la participation à une activité sexuelle non consensuelle, ou pour contraindre quelqu'un à participer à une activité sexuelle contre son gré¹³⁷.

Violence spirituelle : Toute situation où une personne utilise des croyances spirituelles ou religieuses pour blesser, effrayer ou contrôler une autre personne¹³⁸.

Mariage forcé : « Le mariage forcé est un mariage qui a lieu sans le libre consentement des personnes qui se marient, où des pressions sont exercées ou des sévices infligés pour 'forcer' l'une des deux personnes ou les deux à se marier contre leur volonté. »¹³⁹

Traite des êtres humains : « La traite des êtres humains est un crime fondé sur le contrôle et l'exploitation de personnes à des fins lucratives. C'est une violation des droits de la personne, souvent décrite comme une forme d'esclavage moderne. »¹⁴⁰

Crime haineux : Crime motivé par la haine ou les préjugés envers une personne en raison de son appartenance à un groupe social particulier, lié par exemple à sa race, sa religion, son ethnicité, etc.

Violence familiale : « La violence familiale se définit comme une forme de maltraitance, de mauvais traitement ou de négligence que subit un enfant ou un adulte de la part d'un membre de sa famille, ou d'une personne qu'il ou elle fréquente. »¹⁴¹

Violence entre partenaires intimes (VPI) : C'est la violence qui se produit dans le cadre d'une relation amoureuse et qui est perpétrée par un partenaire intime (c.-à-d., époux ou partenaire amoureux).

Discrimination : La discrimination consiste à traiter une personne ou un groupe injustement en raison de son sexe, de sa race, de son âge, de son handicap ou d'autres caractéristiques personnelles.

Harcèlement : Le harcèlement est une forme de discrimination en vertu des lois fédérales et provinciales du Canada sur les droits de la personne. Ce terme désigne tout comportement physique ou verbal indésirable qui choque ou humilie. En général, le harcèlement est un comportement qui persiste au fil du temps. Cependant, des incidents ponctuels peuvent parfois aussi être considérés comme du harcèlement¹⁴².

Cyberharcèlement : Forme d'intimidation ou de harcèlement qui se fait par des moyens électroniques.

Harcèlement sexuel : Le harcèlement sexuel désigne tout commentaire, geste ou acte indésirable qui est de nature sexuelle et qui fait qu'une personne est effrayée, humiliée ou offensée.

¹³⁷ Ibid.

¹³⁸ 1800 Respect, *Spiritual Abuse*, <https://www.1800respect.org.au/violence-and-abuse/spiritual-abuse#:~:text=What%20is%20spiritual%20abuse%3F,you%20don't%20want%20to>.

¹³⁹ South Asian Legal Clinic of Ontario, *Forced Marriage*, <https://salc.on.ca/fm/>

¹⁴⁰ Ontario Women's Justice Network, *Human Trafficking and the Law: Supporting Trafficked People in Ontario*, <https://owjn.org/human-trafficking-and-the-law/>

¹⁴¹ Gouvernement du Canada, *La violence familiale*, <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/vf-fv/index.html>

¹⁴² Commission canadienne des droits de la personne, *Qu'est-ce que le harcèlement?*, <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/droits-de-la-personne/quest-ce-que-le-harcement>

Agression sexuelle : L'agression sexuelle fait référence à toute activité sexuelle indésirable (p. ex., toucher, embrasser quelqu'un sans consentement, violer)¹⁴³.

Traque : Ce terme désigne les situations où une personne effraie ou harcèle quelqu'un par des contacts, des communications ou des actes répétés non désirés¹⁴⁴.

Contrôle coercitif : Ce terme désigne un modèle de comportement qu'un agresseur utilise pour dominer sa partenaire et restreindre sa liberté¹⁴⁵. Un comportement coercitif peut inclure l'isolement, l'humiliation, la manipulation, le détournement cognitif et la restriction/la surveillance des activités.

Devoir d'adaptation : C'est l'obligation légale qu'ont les employeurs, les propriétaires, les syndicats, les parties contractantes et les prestataires de services en vertu des lois fédérales et provinciales sur les droits de la personne au Canada. C'est le devoir de traiter quelqu'un différemment ou d'appliquer des règles spéciales pour prévenir ou réduire la discrimination.

Islamophobie : L'islamophobie est le fait de ne pas aimer, de craindre ou d'avoir de l'hostilité ou des préjugés contre l'Islam ou une personne qui s'identifie comme musulmane.

Intersectionnalité : Ce terme a été créé par Kimberlé Crenshaw, défenseuse des droits civiques et professeure américaine. L'intersectionnalité nous montre que les personnes ont des identités multiples et croisées, et que ces identités peuvent se chevaucher et donner lieu à des expériences uniques de discrimination et d'oppression.

Traumatisme : Un traumatisme est une réaction émotive persistante qui fait souvent suite à un événement extrêmement éprouvant de la vie¹⁴⁶.

Musulman : Personne qui a l'Islam pour religion, croyance ou pratique.

Islam : Religion abrahamique centrée sur la croyance qu'il existe un seul Dieu et que le Prophète Muhammad est Son tout dernier messager.

Halal : Mot arabe qui se traduit par « permis ». En matière d'alimentation, les règles diététiques islamiques définissent les aliments qui sont halal.

Imam : Chef religieux musulman qui dirige les prières à la mosquée et fournit d'autres services à la communauté musulmane, dont la conduite des cérémonies religieuses, la prononciation des sermons et l'apport d'une orientation et de conseils religieux et spirituels.

¹⁴³ Fondation canadienne des femmes, *Agression sexuelle et harcèlement : les faits*, <https://canadianwomen.org/fr/les-faits/les-agressions-sexuelles/>

¹⁴⁴ Ontario Women's Justice Network, *Need to know about Criminal Harassment or Stalking?*, <https://owjn.org/2012/02/need-to-know-about-criminal-harassment-or-stalking/>

¹⁴⁵ Shelley Flannery, domesticshelters.org (2021), *A Guide to Coercive Control*, <https://www.domesticshelters.org/articles/identifying-abuse/a-guide-to-coercive-control>

¹⁴⁶ CAMH : Centre de toxicomanie et de santé mentale, *Les traumatismes psychiques*, <https://www.camh.ca/fr/info-sante/index-sur-la-sante-mentale-et-la-dependance/les-traumatismes-psychiques>

Shura : Mot arabe désignant un conseil consultatif ou une assemblée¹⁴⁷.

¹⁴⁷ Dictionary.com, <https://www.dictionary.com/browse/shura>

AUTRES GUIDES ET PROJETS CONSULTÉS

Projet de campagne numérique d'éducation antiracisme : Manuel de l'atelier, Conseil canadien des femmes musulmanes (2021)

Review of Emergency Shelter Services in Windsor Essex: Evaluation Plan (ébauche), Vink Consulting (septembre 2019)

Guide d'évaluation des pratiques d'inscription : Pour les professions réglementées et métiers à accréditation obligatoire et les ordres de réglementation des professions de la santé, Bureau du commissaire à l'équité (mars 2016)

Pratiques d'inscription : Indicateurs et sources : Document d'accompagnement du Guide d'évaluation des pratiques d'inscription du Bureau de commissaire à l'équité (mars 2016)

Examens du processus d'accès à la profession ou au métier : Guide à l'intention des organismes de réglementation de l'Ontario, Bureau du commissaire à l'équité (février 2015)

Allies for Gender Equality Toolkit: Enhancing Intersectionality in Engaging Men and Boys, White Ribbon (avril 2021)

Research Study on the State of Gender-based Violence in South Asian Communities During and After the COVID-19 Pandemic, Council of Agencies Serving South Asians (CASSA) (à venir)

ANNEXES

ANNEXE A – Modèle maître pour organiser vos données

Ce document modèle a été créé pour vous aider à noter et organiser toutes vos conclusions d'examen. Nous avons créé un tableau pour chaque cadre directeur.

Pour chaque cadre directeur, le tableau est divisé en trois parties – examen des politiques, examen des programmes, et examen des pratiques de prestation des services. Pour chaque partie, les réponses aux questions de votre examen (dans la colonne de gauche) peuvent provenir de trois sources différentes, et vous pouvez organiser vos réponses en fonction de votre source dans les colonnes appropriées (« De l'examen documentaire », « Des entrevues avec les responsables des organisations », et « Des entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion »).

Remarque :

- Les questions sur les politiques et les programmes trouveront le plus souvent réponse durant l'examen documentaire et les entrevues avec les responsables des organisations. Si vous ne pouvez pas trouver une réponse particulière dans l'examen documentaire, vous pourrez peut-être poser la question dans l'entrevue avec les responsables des organisations, et vice versa.
- Les questions sur les pratiques de prestations des services trouveront réponse dans les entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion. Les utilisatrices de services pourront être en mesure de répondre à certaines questions sur les politiques ou les programmes. *(Voir les annexes pour un modèle d'examen documentaire, un modèle d'entrevue avec les responsables des organisations et un modèle pour les entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion afin de voir comment les questions ont été réparties entre les trois sources d'information.)*

LOIS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE

Examen des politiques			
Liste des politiques examinées : <ul style="list-style-type: none">• Liste des documents d'appui : <ul style="list-style-type: none">• Liste des lois qui s'appliquent à votre organisation : <ul style="list-style-type: none">•			
Questions	Réponses		
	De l'examen documentaire	Des entrevues avec les responsables des organisations	Des entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion
Mon organisation a-t-elle des politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement?			

Les politiques ont-elles déjà fait l'objet de commentaires?			
Quand les politiques ont-elles été révisées pour la dernière fois, et qui les a créées?			
Les politiques de mon organisation énoncent-elles les principes de l'égalité des genres conformément au droit international et national?			
Ces politiques reconnaissent-elles clairement l'impact disproportionné de la violence fondée sur le genre pour les femmes, les filles et les personnes trans et de genre queer / de genre non-binaire, ainsi que la vulnérabilité et les obstacles accrus résultant de facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion, etc.?			
Les politiques sont-elles conformes à la législation fédérale ou provinciale? Voici quelques questions à explorer : <ul style="list-style-type: none"> • Les politiques expriment-elles clairement ce que sont la discrimination et le harcèlement? • Énoncent-elles les obligations de la direction et du personnel ainsi que les droits des utilisatrices de services? • Prévoient-elles des adaptations en fonction de la religion, du handicap, de la situation familiale, de la grossesse, etc. pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes confrontées à la violence? • Décrivent-elles le processus à suivre pour déposer une plainte interne en raison de discrimination ou de harcèlement, et pour porter plainte en cas de violation des droits de la personne, en vertu de la législation pertinente? 			
Les employées qui sont nouvellement arrivées, immigrantes et réfugiées ont-elles connaissance des documents de politiques et sont-elles informées de leurs droits au cours de l'orientation quand elles commencent à travailler?			
Les utilisatrices de services/clientes connaissent-elles les documents de politiques et sont-elles sensibilisées à leurs droits quand elles s'adressent à mon organisation?			
Est-il facile d'obtenir et de consulter les politiques, pour toutes, y compris pour les utilisatrices de services (p. ex., dans différentes langues, ainsi qu'en ASL et en braille)?			
Examen des programmes			
Liste des programmes examinés : <ul style="list-style-type: none"> • Liste des documents d'appui : <ul style="list-style-type: none"> • 			
Questions	Réponses		
Le programme est-il conforme à la législation fédérale ou provinciale sur les droits de la personne?			
Est-il conçu de manière à être accessible à divers groupes de la population cible et à prévoir des mesures d'adaptation au besoin? À considérer : <ul style="list-style-type: none"> • Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe) 			

<p>Le programme est-il appliqué de manière accessible et anti-discriminatoire? (c.-à-d., que se passe-t-il réellement sur le terrain en termes de prestation du programme)</p> <p>À considérer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes • Existe-t-il un mécanisme accessible de rétroaction grâce auquel les membres de la communauté/les participantes peuvent faire part de leurs commentaires, de leurs réserves et de leurs observations? 			
Examen des pratiques de prestation des services			
Questions	Réponses		
Certains actes des prestataires de services sont-ils discriminatoires? Les divers groupes obtiennent-ils des adaptations de services fondées sur leurs besoins?			
Les utilisatrices de services sont-elles informées des politiques de l'organisation sur la lutte contre la discrimination et le harcèlement, et de leurs droits à ne pas subir la discrimination et le harcèlement quand elles reçoivent des services?			
Les services sont-ils fournis en fonction des besoins et des intérêts de la communauté?			
Diverses parties de la communauté ont-elles été consultées pour s'assurer que les services répondent à leurs besoins?			
Les diverses communautés s'intéressent-elles aux services, les utilisent-elles et participent-elles au processus de rétroaction?			

APPROCHE TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES ET DE LA VIOLENCE

Examen des politiques			
<p>Liste des politiques examinées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Liste des documents d'appui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 			
Questions	Réponses		
	De l'examen documentaire	Des entrevues avec les responsables des organisations	Des entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion
Mon organisation a-t-elle une politique qui concerne une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Sinon, les principes d'une telle approche sont-ils clairement exprimés dans les politiques applicables aux services pour les diverses victimes/survivantes de VFG?			
Les termes « traumatismes » et « tenant compte des traumatismes » sont-ils clairement définis dans les politiques, et les définitions s'appuient-elles sur les			

expériences des diverses victimes/survivantes de VFG?			
Les victimes/survivantes ayant une expérience vécue de la VFG et les expertes de la communauté qui sont à leur service ont-elles été consultées pour créer ces politiques?			
Les politiques sont-elles aisément consultables par les victimes/survivantes de VFG? (à considérer : lieu physique ou en ligne, langues et formats)			
Sont-elles rédigées dans un langage clair et simple?			
Les politiques prévoient-elles une formation du personnel, du conseil d'administration et de la direction sur une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Les politiques prévoient-elles une formation sur la façon de traiter les clientes confrontées à des traumatismes dans le cadre d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? (c.-à-d., écoute active, mots déclencheurs, réponses avec empathie)			
Les politiques prévoient-elles l'embauche de personnel et de membres du conseil d'administration et de la direction qui ont des connaissances en matière de traumatismes et de violence ou d'expériences vécues?			
Les politiques décrivent-elles les obligations du personnel et de la direction lors de l'application d'une approche tenant compte des traumatismes?			
Décrivent-elles les étapes de l'application cohérente de cette approche?			
Comprennent-elles un processus pour enquêter sur les violations des politiques?			
Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche de membres du conseil d'administration, du personnel et de la direction qui comprennent la violence et les traumatismes?			
Examen des programmes			
Liste des programmes examinés :			
<ul style="list-style-type: none"> • 			
Liste des documents d'appui :			
<ul style="list-style-type: none"> • 			
Questions (pour chaque programme examiné)	Réponses		

Le programme est-il conçu d'une manière qui peut accentuer les préjudices à l'encontre des survivantes?			
Qui dispense le programme? Quel type de formation ont ces personnes?			
Le programme a-t-il pour effet d'exclure ou de mettre en marge certains groupes de survivantes ou de les dissuader de l'utiliser?			
Les divers groupes de survivantes ont-ils été consultés lors de l'élaboration du programme?			
Existe-t-il un processus accessible de rétroaction pour les utilisatrices des services?			
Existe-t-il un soutien pour les clientes en matière d'orientation? (un seul programme ne suffit pas à traiter l'ensemble des problèmes des clientes)			
Examen des pratiques de prestation des services			
Questions	Réponses		
Les personnes qui fournissent des services (personnel et bénévoles) créent-elles un environnement sûr physiquement et émotionnellement, par leurs actions et leurs paroles?			
Vont-elles à la rencontre des clientes là où elles en sont? Dans certains cas, poussent-elles les clientes à donner des renseignements que celles-ci ne sont pas prêtes à partager en détail?			
Une partie de votre personnel porte-t-il un jugement sur la foi des clientes, sur leur culture ou sur tout aspect de leur identité ou expérience? Fait-il des suppositions?			
Si une cliente réagit de manière inattendue, votre personnel prend-il le temps de réfléchir et d'essayer de comprendre ce qui a pu lui arriver?			
Votre personnel fait-il preuve de compassion et parvient-il à habiliter les clientes en reconnaissant leurs forces et en validant leurs expériences?			
Votre personnel offre-t-il aux clientes l'espace nécessaire pour qu'elles puissent communiquer librement leurs besoins et leurs préoccupations?			
Votre personnel est-il préparé à reconnaître les éléments déclencheurs?			
Votre personnel écoute-t-il attentivement et pose-t-il des questions s'il ne comprend pas quelque chose?			
Votre personnel demande-t-il aux clientes si elles souhaitent faire une pause ou s'il peut faire toute autre chose pour les appuyer?			
Votre personnel fait-il un suivi régulier auprès des clientes?			

ANTIRACISME ET ANTI-OPPRESSION (ARAO)

Examen des politiques			
Liste des politiques examinées :			
•			
Liste des documents d'appui :			
•			
Questions	Réponses		
	De l'examen documentaire	Des entrevues avec les responsables des organisations	Des entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion
Mon organisation a-t-elle une politique d'antiracisme/anti-oppression?			
Les principes d'ARAO sont-ils intégrés à toutes les politiques?			
Mon organisation a-t-elle consulté des victimes/survivantes de VFG et a-t-elle appris de leurs expériences vécues pour créer la politique d'ARAO ou les politiques qui intègrent les principes d'ARAO?			
Outre les victimes/survivantes de la VFG, les points de vue de femmes, de filles et de personnes trans, bispirituelles et non-binaires vulnérables, isolées et à risque ont-ils été pris en compte? Ces personnes ont-elles été consultées?			
Les politiques reconnaissent-elles expressément les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, de passé colonial du Canada, ainsi que l'existence actuelle de racisme dans notre société?			
Les politiques ont-elles pour effet de perpétuer le racisme systémique à l'encontre des groupes vulnérables, notamment des femmes et des filles musulmanes?			
Les politiques comportent-elles des exigences de formation à l'ARAO pour la direction, le personnel et le conseil d'administration?			
Des mesures de responsabilisation sont-elles intégrées aux politiques pour évaluer la conformité aux principes d'ARAO? Définissent-elles les étapes à suivre pour enquêter sur les plaintes portant sur la violation de ces politiques?			
Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche d'un conseil d'administration, de personnel et d'une direction diversifiés afin d'assurer la représentation du groupe client?			
Les politiques sont-elles facilement consultables et accessibles pour toutes? (Dans diverses langues et divers formats, comme l'ASL et le braille)			
Sont-elles rédigées dans un langage simple et clair?			
Sont-elles affichées là où il est possible de les consulter facilement?			

Le processus d'élaboration des politiques et l'énoncé des dispositions décisionnelles qui y sont présentées sont-ils centrés sur les réalités vécues des divers groupes de victimes/survivantes de la VFG, dont les musulmanes?			
Qui crée les politiques?			
Existe-t-il une possibilité et un espace sûr pour que la direction, le personnel et les utilisatrices de services puissent commenter les politiques?			
Examen des programmes			
Liste des programmes examinés :			
•			
Liste des documents d'appui :			
•			
Questions	Réponses		
La conception du programme s'appuie-t-elle sur les expériences vécues des utilisatrices de services, c.-à-d., sur les divers groupes de victimes/survivantes de la VFG?			
Le programme est-il conçu d'une manière qui pourrait mettre en marge un groupe ou le dissuader de l'utiliser? Dans notre cas, nous chercherions à déterminer s'il exclut d'une manière ou d'une autre les femmes, les filles et les personnes trans et non-binaires musulmanes. (Considérez le contenu, le processus et le cadre du programme.)			
Le programme est-il appliqué d'une manière qui a pour effet de mettre en marge un groupe ou de le dissuader de l'utiliser?			
Existe-t-il un processus pour obtenir régulièrement une rétroaction des clientes afin de déterminer si le programme répond à leurs besoins? Décrivez ce processus.			
Les survivantes de VFG ont-elles été consultées lors de la conception du programme, et existe-t-il un processus de consultation? Quel est le processus de consultation?			
Existe-t-il des ressources pour former le personnel aux services pour une clientèle diversifiée?			
Les formations sont-elles suivies par le personnel?			
Existe-t-il des ressources de bien-être du personnel pour optimiser les services à une clientèle diversifiée?			
Les ressources de bien-être du personnel sont-elles utilisées?			
Examen des pratiques de prestation des services			
Questions	Réponses		
Le personnel et la direction perpétuent-ils les systèmes d'inégalité et d'oppression par leurs paroles et leurs actions?			
Les clientes se sentent-elles en sécurité et comprises lorsqu'elles accèdent aux services?			
Les services sont-ils annoncés dans diverses langues et divers formats?			
Les clientes obtiennent-elles une réponse en temps opportun?			

La volonté qu'ont les clientes de prendre des décisions et d'exprimer leurs besoins est-elle respectée?			
---	--	--	--

SÉCURITÉ CULTURELLE

Examen des politiques			
Liste des politiques examinées :			
•			
Liste des documents d'appui :			
•			
Questions	Réponses		
	De l'examen documentaire	Des entrevues avec les responsables des organisations	Des entrevues avec les utilisatrices de services/groupes de discussion
Mon organisation a-t-elle une politique de sécurité culturelle?			
Les principes de sécurité culturelle sont-ils intégrés aux autres politiques de l'organisation qui sont pertinentes pour des groupes particuliers, comme les victimes/survivantes de VFG qui s'identifient comme musulmanes?			
La politique de sécurité culturelle ou les autres politiques comprenant des principes de sécurité culturelle énoncent-elles les principes de sécurité culturelle en tant que vision et objectif des pratiques de l'organisation?			
Les politiques énoncent-elles les devoirs de l'organisation en matière de formation à la sécurité culturelle pour le personnel et la direction?			
Les utilisatrices des services ont-elles accès aux politiques? Les politiques sont-elles mises à la disposition des divers groupes d'utilisatrices des services, c.-à-d. en différentes langues et différents formats?			
Énoncent-elles les responsabilités du personnel, du conseil d'administration et de la direction en matière de sécurité culturelle?			
Énoncent-elles les étapes à suivre pour garantir l'application cohérente de cette politique?			
Énoncent-elles les mesures à prendre pour enquêter sur les plaintes concernant les violations de cette politique?			
Les politiques ont-elles été créées en consultation avec divers groupes marginalisés et en s'appuyant sur leurs connaissances, notamment des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), des personnes LGBTQ2S+, des membres de communautés confessionnelles et des personnes handicapées?			
Examen des programmes			
Liste des programmes examinés :			
•			
Liste des documents d'appui :			

•			
Questions	Réponses		
Qui a participé à l'élaboration du programme? Ces personnes représentent-elles les groupes cibles que le programme est censé aider? Sinon, leurs connaissances et leurs compétences reflètent-elles une compréhension des cultures et des pratiques des utilisatrices de services des groupes cibles, ainsi qu'une capacité et une volonté d'apprendre de leurs expériences?			
Les animatrices de programme sont-elles formées à la sécurité culturelle ou représentent-elles les groupes cibles?			
Les groupes cibles ont-ils été consultés pour concevoir et mettre en œuvre le programme?			
Le programme comporte-t-il certains aspects de conception ou d'application qui perpétuent les stéréotypes envers d'autres cultures ou l'expérience d'autrui?			
Examen des pratiques de prestation des services			
Questions	Réponses		
Même si les personnes qui fournissent les services sont formées à la sécurité culturelle, mettent-elles cette formation en pratique sur le terrain? Quelle est l'expérience des clientes?			
Ces personnes utilisent-elles un langage qui renforce les stéréotypes à l'encontre de certaines cultures?			
Parlent-elles avec condescendance, sans permettre aux clientes d'exprimer leurs besoins et de partager leurs expériences?			
Dans leurs efforts pour assurer la sécurité culturelle, excluent-elles d'autres groupes par inadvertance (p. ex., sectes musulmanes minoritaires, personnes musulmanes LGBTQ2S+)?			

ANNEXE B – Modèle d'examen documentaire

Remarque : Si vous ne trouvez pas réponse à certaines de ces questions dans l'examen documentaire, vous pouvez les poser lors de vos entrevues avec la responsable de l'organisation.

LOIS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE

Politiques :

Politiques examinées : _____

Documents d'appui : _____

Lois applicables : _____

- Mon organisation a-t-elle des politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement?
- Les politiques ont-elles déjà fait l'objet de commentaires?
- Quand les politiques ont-elles été révisées pour la dernière fois, et qui les a créées?
- Les politiques de mon organisation énoncent-elles les principes de l'égalité des genres conformément au droit international et national?
- Ces politiques reconnaissent-elles clairement l'impact disproportionné de la violence fondée sur le genre pour les femmes, les filles et les personnes trans et de genre queer / de genre non-binaire, ainsi que la vulnérabilité et les obstacles accrus résultant de facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion, etc.?
- Les politiques sont-elles conformes à la législation fédérale ou provinciale?
 - Les politiques expriment-elles clairement ce que sont la discrimination et le harcèlement?
 - Énoncent-elles les obligations de la direction et du personnel ainsi que les droits des utilisatrices de services?
 - Prévoient-elles des adaptations en fonction de la religion, du handicap, de la situation familiale, de la grossesse, etc. pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes confrontées à la violence?
 - Décrivent-elles le processus à suivre pour déposer une plainte interne en raison de discrimination ou de harcèlement, et pour porter plainte en cas de violation des droits de la personne, en vertu de la législation pertinente?
- Les employées qui sont nouvellement arrivées, immigrantes et réfugiées ont-elles connaissance des documents de politiques et sont-elles informées de leurs droits au cours de l'orientation quand elles commencent à travailler?
- Les utilisatrices de services/clientes connaissent-elles les documents de politiques et sont-elles sensibilisées à leurs droits quand elles s'adressent à mon organisation?
- Est-il facile d'obtenir et de consulter les politiques, pour toutes, y compris pour les utilisatrices de services (p. ex., dans diverses langues et divers formats, comme l'ASL et le braille)?

Programmes :

Programmes examinés : _____

Documents d'appui : _____

- Le programme est-il conforme à la législation fédérale ou provinciale sur les droits de la personne?
- Est-il conçu de manière à être accessible à divers groupes de la population cible et à prévoir des mesures d'adaptation au besoin?
 - À considérer : Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe)
- Le programme est-il appliqué de manière accessible et anti-discriminatoire? (c.-à-d., que se passe-t-il réellement sur le terrain en termes de prestation du programme)
 - À considérer : Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe)
 - Existe-t-il un mécanisme accessible de rétroaction grâce auquel les membres de la communauté/les participantes peuvent faire part de leurs commentaires, de leurs réserves et de leurs observations?

APPROCHE TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES ET DE LA VIOLENCE

Politiques :

Politiques examinées : _____

Documents d'appui : _____

- Mon organisation a-t-elle une politique qui concerne une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Sinon, les principes d'une telle approche sont-ils clairement exprimés dans les politiques applicables aux services pour les diverses victimes/survivantes de VFG?

- Les termes « traumatismes » et « tenant compte des traumatismes » sont-ils clairement définis dans les politiques, et les définitions s'appuient-elles sur les expériences des diverses victimes/survivantes de VFG?
- Les survivantes ayant une expérience vécue de la VFG et les expertes de la communauté qui sont à leur service ont-elles été consultées pour créer ces politiques?
- Les politiques sont-elles aisément consultables par les survivantes de VFG? (à considérer : lieu physique ou en ligne, langues et formats)
- Sont-elles rédigées dans un langage clair et simple?
- Les politiques prévoient-elles une formation du personnel, du conseil d'administration et de la direction sur une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Les politiques prévoient-elles une formation sur la façon de traiter les clientes confrontées à des traumatismes dans le cadre d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? (c.-à-d., écoute active, mots déclencheurs, réponses avec empathie)
- Les politiques prévoient-elles l'embauche de personnel et de membres du conseil d'administration et de la direction qui ont des connaissances en matière de traumatismes et de violence ou d'expériences vécues?
- Les politiques décrivent-elles les obligations du personnel et de la direction lors de l'application d'une approche tenant compte des traumatismes?
- Décrivent-elles les étapes de l'application cohérente de cette approche?
- Comprennent-elles un processus pour enquêter sur les violations des politiques?
- Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche de membres du conseil d'administration, du personnel et de la direction qui comprennent la violence et les traumatismes?

Programmes :

Programmes examinés : _____

Documents d'appui : _____

- Le programme est-il conçu d'une manière qui peut accentuer les préjudices à l'encontre des victimes/survivantes?
- Qui dispense le programme? Quel type de formation ont ces personnes?
- Le programme a-t-il pour effet d'exclure ou de mettre en marge certains groupes de victimes/survivantes ou de les dissuader de l'utiliser?
- Les divers groupes de victimes/survivantes ont-ils été consultés lors de l'élaboration du programme?
- Existe-t-il un processus accessible de rétroaction pour les utilisatrices des services?
- Existe-t-il un soutien pour les clientes en matière d'orientation? (un seul programme ne suffit pas à traiter l'ensemble des problèmes des clientes)

ANTIRACISME ET ANTI-OPPRESSION (ARAO)

Politiques :

Politiques examinées : _____

Documents d'appui : _____

- Mon organisation a-t-elle une politique d'antiracisme/anti-oppression?
- Les principes d'ARAO sont-ils intégrés à toutes les politiques?
- Mon organisation a-t-elle consulté des victimes/survivantes de VFG et a-t-elle appris de leurs expériences vécues pour créer la politique d'ARAO ou les politiques qui intègrent les principes d'ARAO?
- Outre les victimes/survivantes de la VFG, les points de vue de femmes, de filles et de personnes trans, bispirituelles et non-binaires vulnérables, isolées et à risque ont-ils été pris en compte? Ces personnes ont-elles été consultées?
- Les politiques reconnaissent-elles expressément les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, de passé colonial du Canada, ainsi que l'existence actuelle de racisme dans notre société?
- Les politiques ont-elles pour effet de perpétuer le racisme systémique à l'encontre des groupes vulnérables, notamment des femmes et des filles musulmanes?
- Les politiques comportent-elles des exigences de formation à l'ARAO pour la direction, le personnel et le conseil d'administration?
- Des mesures de responsabilisation sont-elles intégrées aux politiques pour évaluer la conformité aux principes d'ARAO? Définissent-elles les étapes à suivre pour enquêter sur les plaintes portant sur la violation de ces politiques?
- Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche d'un conseil d'administration, de personnel et d'une direction diversifiés afin d'assurer la représentation du groupe client?
- Les politiques sont-elles facilement consultables et accessibles pour toutes? (dans diverses langues et divers formats, comme l'ASL et le braille)
- Sont-elles rédigées dans un langage simple et clair?
- Sont-elles affichées là où il est possible de les consulter facilement?
- Le processus d'élaboration des politiques et l'énoncé des dispositions décisionnelles qui y sont présentées sont-ils centrés sur les réalités vécues des divers groupes de victimes/survivantes de la VFG, dont les musulmanes?
- Qui crée les politiques?
- Existe-t-il une possibilité et un espace sûr pour que la direction, le personnel et les utilisatrices de services puissent commenter les politiques?

Programmes :

Programmes examinés : _____

Documents d'appui : _____

- La conception du programme s'appuie-t-elle sur les expériences vécues des utilisatrices de services, c.-à-d., sur les divers groupes de victimes/survivantes de la VFG?
- Le programme est-il conçu d'une manière qui pourrait mettre en marge un groupe ou le dissuader de l'utiliser? Dans notre cas, nous chercherions à déterminer s'il exclut d'une manière ou d'une autre les femmes, les filles et les personnes trans et non-binaires musulmanes. (Considérez le contenu, le processus et le cadre du programme.)
- Le programme est-il appliqué d'une manière qui a pour effet de mettre en marge un groupe ou de le dissuader de l'utiliser?
- Existe-t-il un processus pour obtenir régulièrement une rétroaction des clientes afin de déterminer si le programme répond à leurs besoins? Décrivez ce processus.
- Des victimes/survivantes de la VFG ont-elles été consultées lors de la conception du programme et un processus de consultation est-il en place? Quel est le processus de consultation?
- Existe-t-il des ressources pour former le personnel aux services pour une clientèle diversifiée?
- Les formations sont-elles suivies par le personnel?
- Existe-t-il des ressources de bien-être du personnel pour optimiser les services à une clientèle diversifiée?
- Les ressources en matière de bien-être du personnel sont-elles utilisées?

SÉCURITÉ CULTURELLE

Politiques :

Politiques examinées : _____

Documents d'appui : _____

- Mon organisation a-t-elle une politique de sécurité culturelle?
- Les principes de sécurité culturelle sont-ils intégrés aux autres politiques de l'organisation qui sont pertinentes pour des groupes particuliers, comme les victimes/survivantes de VFG qui s'identifient comme musulmanes?
- La politique de sécurité culturelle ou les autres politiques comprenant des principes de sécurité culturelle énoncent-elles les principes de sécurité culturelle en tant que vision et objectif des pratiques de l'organisation?

- Les politiques énoncent-elles les devoirs de l'organisation en matière de formation à la sécurité culturelle pour le personnel et la direction?
- Les utilisatrices des services ont-elles accès aux politiques? Les politiques sont-elles mises à la disposition des divers groupes d'utilisatrices des services, c.-à-d. en différentes langues et différents formats?
- Énoncent-elles les responsabilités du personnel, du conseil d'administration et de la direction en matière de sécurité culturelle?
- Énoncent-elles les étapes à suivre pour garantir l'application cohérente de cette politique?
- Énoncent-elles les mesures à prendre pour enquêter sur les plaintes concernant les violations de cette politique?
- Les politiques ont-elles été créées en consultation avec divers groupes marginalisés et en s'appuyant sur leurs connaissances, notamment des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), des personnes LGBTQ2S+, des membres de communautés confessionnelles et des personnes handicapées?

Programmes :

Programmes examinés : _____

Documents d'appui : _____

- Qui a participé à l'élaboration du programme? Ces personnes représentent-elles les groupes cibles que le programme est censé aider? Sinon, leurs connaissances et leurs compétences reflètent-elles une compréhension des cultures et des pratiques des utilisatrices de services des groupes cibles, ainsi qu'une capacité et une volonté d'apprendre de leurs expériences?
- Les animatrices de programme sont-elles formées à la sécurité culturelle ou représentent-elles les groupes cibles?
- Les groupes cibles ont-ils été consultés pour concevoir et mettre en œuvre le programme?
- Le programme comporte-t-il certains aspects de conception ou d'application qui perpétuent les stéréotypes envers d'autres cultures ou l'expérience d'autrui?

ANNEXE C – Exemple de modèle d'entrevue pour les responsables d'organisations

Veillez noter qu'en plus de certaines des questions d'examen élaborées dans ce guide, cette entrevue inclut des questions générales et contextuelles afin de mieux comprendre les besoins pertinents et les obstacles rencontrés par les femmes et les filles musulmanes, les personnes trans, bispirituelles et de diverses identités de genre confrontées à la VFG.

ENTREVUE

Nom de l'organisation :

Date de l'entrevue :

Nom complet de la personne interviewée :

Questions générales et contextuelles :

- Quel est votre rôle dans l'organisation?
- Quels types de soutiens et de services votre organisation fournit-elle?
- Quel pourcentage de vos clientes s'identifient comme musulmanes?
- Quels sont les types de violence les plus répandus parmi vos clientes musulmanes?
- Cette tendance a-t-elle changé au cours de la pandémie?
- Quels sont les types de soutiens les plus courants que les victimes/survivantes recherchent?
- Quelle est la composition démographique de votre personnel?
- À votre avis, quelles sont certaines des raisons pour lesquelles les victimes/survivantes ne cherchent pas à communiquer? Quels sont les obstacles?
- Comment votre organisation s'attaque-t-elle à ces obstacles?
- Comment votre organisation a-t-elle adapté ses services durant la pandémie?
- Quelles sont les limites de votre organisation en matière de services aux femmes et filles musulmanes, personnes trans, bispirituelles et non-binaires confrontées à la VFG?

Questions ciblées pour l'examen des politiques et des programmes :

Remarque : Bon nombre de ces questions pourront aussi trouver réponse durant l'examen documentaire. Posez-les uniquement si vous ne trouvez pas les réponses dans l'examen documentaire.

LOIS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE

Politiques :

Politiques examinées : _____

- Votre organisation a-t-elle des politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement?
- Les politiques ont-elles déjà fait l'objet de commentaires?
- Quand les politiques ont-elles été révisées pour la dernière fois, et qui les a créées?
- Les politiques de votre organisation énoncent-elles les principes de l'égalité des genres conformément au droit international et national?
- Ces politiques reconnaissent-elles clairement l'impact disproportionné de la violence fondée sur le genre pour les femmes, les filles et les personnes trans et non-binaires, ainsi que la vulnérabilité et les obstacles accrus résultant de facteurs intersectionnels comme la race, le handicap, l'orientation sexuelle, la religion, etc.?
- Les politiques sont-elles conformes à la législation fédérale ou provinciale?
 - Les politiques expriment-elles clairement ce que sont la discrimination et le harcèlement?
 - Énoncent-elles les obligations de la direction et du personnel ainsi que les droits des utilisatrices de services?
 - Prévoient-elles des adaptations en fonction de la religion, du handicap, de la situation familiale, de la grossesse, etc. pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes confrontées à la violence?
 - Décrivent-elles le processus à suivre pour déposer une plainte interne en raison de discrimination ou de harcèlement, et pour porter plainte en cas de violation des droits de la personne, en vertu de la législation pertinente?
- Les employées qui sont nouvellement arrivées, immigrantes et réfugiées ont-elles connaissance des documents de politiques et sont-elles informées de leurs droits au cours de l'orientation quand elles commencent à travailler?
- Les utilisatrices de services/clientes connaissent-elles les documents de politiques et sont-elles sensibilisées à leurs droits quand elles s'adressent à votre organisation?
- Est-il facile d'obtenir et de consulter les politiques, pour toutes, y compris pour les utilisatrices de services (p. ex., dans différentes langues, ainsi qu'en ASL et en braille)?

Programmes :

Programmes examinés : _____

- Le programme est-il conforme à la législation fédérale ou provinciale sur les droits de la personne?
- Est-il conçu de manière à être accessible à divers groupes de la population cible et à prévoir des mesures d'adaptation au besoin?
 - À considérer : Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe)
- Le programme est-il appliqué de manière accessible et anti-discriminatoire? (c.-à-d., que se passe-t-il réellement sur le terrain en termes de prestation du programme)
 - À considérer : Calendrier, accessibilité du lieu, mode de prestation (p. ex., à distance ou en personne, et obstacles posés dans chaque cas), capacité du personnel et exigences de formation, souplesse en matière de disponibilité, langues (interprètes ou personnel multilingue), langues et formats de la documentation écrite, contenu du programme et processus à suivre par les participantes, mécanisme de rétroaction (présent ou absent, manière dont il est conçu s'il existe)
- Existe-t-il un mécanisme accessible de rétroaction grâce auquel les membres de la communauté/les participantes peuvent faire part de leurs commentaires, de leurs réserves et de leurs observations?

APPROCHE TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES ET DE LA VIOLENCE

Politiques :

Politiques examinées : _____

- Votre organisation a-t-elle une politique qui concerne une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Sinon, les principes d'une telle approche sont-ils clairement exprimés dans les politiques applicables aux services pour les diverses victimes/survivantes de VFG?
- Les termes « traumatismes » et « tenant compte des traumatismes » sont-ils clairement définis dans les politiques, et les définitions s'appuient-elles sur les expériences des diverses victimes/survivantes de VFG?
- Les victimes/survivantes ayant une expérience vécue de la VFG et les expertes de la communauté qui sont à leur service ont-elles été consultées pour créer ces politiques?

- Les politiques sont-elles aisément consultables par les survivantes de VFG? (à considérer : lieu physique ou en ligne, langues et formats)
- Sont-elles rédigées dans un langage clair et simple?
- Les politiques prévoient-elles une formation du personnel, du conseil d'administration et de la direction sur une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? Les politiques prévoient-elles une formation sur la façon de traiter les clientes confrontées à des traumatismes dans le cadre d'une approche tenant compte des traumatismes et de la violence? (c.-à-d., écoute active, mots déclencheurs, réponses avec empathie)
- Les politiques prévoient-elles l'embauche de personnel et de membres du conseil d'administration et de la direction qui ont des connaissances en matière de traumatismes et de violence ou d'expériences vécues?
- Les politiques décrivent-elles les obligations du personnel et de la direction lors de l'application d'une approche tenant compte des traumatismes?
- Décrivent-elles les étapes de l'application cohérente de cette approche?
- Comprennent-elles un processus pour enquêter sur les violations des politiques?
- Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche de membres du conseil d'administration, du personnel et de la direction qui comprennent la violence et les traumatismes?

Programmes :

Programmes examinés : _____

- Le programme est-il conçu d'une manière qui peut accentuer les préjudices à l'encontre des survivantes?
- Qui dispense le programme? Quel type de formation ont ces personnes?
- Le programme a-t-il pour effet d'exclure ou de mettre en marge certains groupes de survivantes ou de les dissuader de l'utiliser?
- Les divers groupes de survivantes ont-ils été consultés lors de l'élaboration du programme?
- Existe-t-il un processus accessible de rétroaction pour les utilisatrices des services?
- Existe-t-il un soutien pour les clientes en matière d'orientation? (un seul programme ne suffit pas à traiter l'ensemble des problèmes des clientes)

ANTIRACISME ET ANTI-OPPRESSION (ARAO)

Politiques :

Politiques examinées : _____

- Votre organisation a-t-elle une politique d'antiracisme/anti-oppression?
- Les principes d'ARAO sont-ils intégrés à toutes les politiques?

- Votre organisation a-t-elle consulté des survivantes de VFG et a-t-elle appris de leurs expériences vécues pour créer la politique d'ARAO ou les politiques qui intègrent les principes d'ARAO?
- Outre les victimes/survivantes de la VFG, les points de vue de femmes, de filles et de personnes trans, bispirituelles et non-binaires vulnérables, isolées et à risque ont-ils été pris en compte? Ces personnes ont-elles été consultées?
- Les politiques reconnaissent-elles expressément les systèmes historiques de pouvoir et d'oppression, de passé colonial du Canada, ainsi que l'existence actuelle de racisme dans notre société?
- Les politiques ont-elles pour effet de perpétuer le racisme systémique à l'encontre des groupes vulnérables, notamment des femmes et des filles musulmanes?
- Les politiques comportent-elles des exigences de formation à l'ARAO pour la direction, le personnel et le conseil d'administration?
- Des mesures de responsabilisation sont-elles intégrées aux politiques pour évaluer la conformité aux principes d'ARAO? Définissent-elles les étapes à suivre pour enquêter sur les plaintes portant sur la violation de ces politiques?
- Les politiques de ressources humaines (RH) mettent-elles l'accent sur l'embauche d'un conseil d'administration, de personnel et d'une direction diversifiés afin d'assurer la représentation du groupe client?
- Les politiques sont-elles facilement consultables et accessibles pour toutes? (dans diverses langues et divers formats, comme l'ASL et le braille)
- Sont-elles rédigées dans un langage simple et clair?
- Sont-elles affichées là où il est possible de les consulter facilement?
- Le processus d'élaboration des politiques et l'énoncé des dispositions décisionnelles qui y sont présentées sont-ils centrés sur les réalités vécues des divers groupes de victimes/survivantes de la VFG, dont les musulmanes?
- Qui crée les politiques?
- Existe-t-il une possibilité et un espace sûr pour que la direction, le personnel et les utilisatrices de services puissent commenter les politiques?

Programmes :

Programmes examinés : _____

- La conception du programme s'appuie-t-elle sur les expériences vécues des utilisatrices de services, c.-à-d., sur les divers groupes de victimes/survivantes de la VFG?
- Le programme est-il conçu d'une manière qui pourrait mettre en marge un groupe ou le dissuader de l'utiliser? Dans notre cas, nous chercherions à déterminer s'il exclut d'une manière ou d'une autre les femmes, les filles et les personnes trans et non-binaires musulmanes. (Considérez le contenu, le processus et le cadre du programme.)
- Le programme est-il appliqué d'une manière qui a pour effet de mettre en marge un groupe ou de le dissuader de l'utiliser?

- Existe-t-il un processus pour obtenir régulièrement une rétroaction des clientes afin de déterminer si le programme répond à leurs besoins? Décrivez ce processus.
- Des victimes/survivantes de la VFG ont-elles été consultées lors de la conception du programme et un processus de consultation est-il en place? Quel est le processus de consultation?
- Existe-t-il des ressources pour former le personnel aux services pour une clientèle diversifiée?
- Les formations sont-elles suivies par le personnel?
- Existe-t-il des ressources de bien-être du personnel pour optimiser les services à une clientèle diversifiée?
- Les ressources en matière de bien-être du personnel sont-elles utilisées?

SÉCURITÉ CULTURELLE

Politiques :

Politiques examinées : _____

- Votre organisation a-t-elle une politique de sécurité culturelle?
- Les principes de sécurité culturelle sont-ils intégrés aux autres politiques de l'organisation qui sont pertinentes pour des groupes particuliers, comme les victimes/survivantes de VFG qui s'identifient comme musulmanes?
- La politique de sécurité culturelle ou les autres politiques comprenant des principes de sécurité culturelle énoncent-elles les principes de sécurité culturelle en tant que vision et objectif des pratiques de l'organisation?
- Les politiques énoncent-elles les devoirs de l'organisation en matière de formation à la sécurité culturelle pour le personnel et la direction?
- Les utilisatrices des services ont-elles accès aux politiques? Les politiques sont-elles mises à la disposition des divers groupes d'utilisatrices des services, c.-à-d. en différentes langues et différents formats?
- Énoncent-elles les responsabilités du personnel, du conseil d'administration et de la direction en matière de sécurité culturelle?
- Énoncent-elles les étapes à suivre pour garantir l'application cohérente de cette politique?
- Énoncent-elles les mesures à prendre pour enquêter sur les plaintes concernant les violations de cette politique?
- Les politiques ont-elles été créées en consultation avec divers groupes marginalisés et en s'appuyant sur leurs connaissances, notamment des personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), des personnes LGBTQ2S+, des membres de communautés confessionnelles et des personnes handicapées?

Programmes :

Programmes examinés : _____

- Qui a participé à l'élaboration du programme? Ces personnes représentent-elles les groupes cibles que le programme est censé aider? Sinon, leurs connaissances et leurs compétences reflètent-elles une compréhension des cultures et des pratiques des utilisatrices de services des groupes cibles, ainsi qu'une capacité et une volonté d'apprendre de leurs expériences?
- Les animatrices de programme sont-elles formées à la sécurité culturelle ou représentent-elles les groupes cibles?
- Les groupes cibles ont-ils été consultés pour concevoir et mettre en œuvre le programme?
- Le programme comporte-t-il certains aspects de conception ou d'application qui perpétuent les stéréotypes envers d'autres cultures ou l'expérience d'autrui?

Êtes-vous à l'aise

Pour parler en anglais?	Oui	Non
Pour lire en anglais?	Oui	Non
Pour écrire en anglais?	Oui	Non

Si vous avez répondu « non » à l'une ou l'autre des questions ci-dessus :

Quelle langue parlez-vous avec le plus de facilité : _____

Lisez-vous cette langue avec facilité?	Oui	Non
Écrivez-vous dans cette langue avec facilité?	Oui	Non

Avez-vous un accès sûr à :

Un ordinateur?	Oui	Non
Un téléphone?	Oui	Non
Internet?	Oui	Non

Savez-vous facilement utiliser :

Un ordinateur?	Oui	Non
Internet?	Oui	Non
Zoom?	Oui	Non

Sinon, avez-vous quelqu'un pour vous aider? Oui Non

Comment préférez-vous répondre au sondage principal?

Formulaire en ligne

En remplissant le formulaire et en l'envoyant par courriel

Téléphone (pour que quelqu'un puisse me guider tout au long du formulaire ou le remplisse pour moi)

Zoom (pour que quelqu'un puisse me guider tout au long du formulaire ou le remplisse pour moi)

En personne

Comment préférez-vous participer au groupe de discussion?

Téléphone

Zoom

En personne

Si vous participez en personne, pourrez-vous voyager sans difficulté?

Oui Non

Avez-vous des enfants?

Oui Non

Aurez-vous besoin d'un service de garde d'enfants sur le lieu de l'entrevue?

Oui Non

Aurez-vous besoin de billets d'autobus ou de train pour voyager seule ou avec vos enfants?

Oui Non

Vous sentez-vous à l'aise de participer à une séance en groupe avec d'autres survivantes/victimes de violence, ou préférez-vous une entrevue individuelle?

Groupe

Entrevue individuelle

L'entrevue en groupe de discussion sera enregistrée en vue d'un compte rendu. L'enregistrement sonore sera effacé par la suite.

Acceptez-vous que votre voix soit enregistrée?

Oui Non

Avez-vous des restrictions alimentaires?

Halal

Végétalien

Végétarien

Autre (précisez)

Allergies (précisez)

Avez-vous une demande particulière?

Avec qui préférez-vous faire l'entrevue à la fois pour le sondage et le groupe de discussion? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

Femme

Musulmane

Autre genre (précisez) _____

Non musulmane

Pas de préférence

J'ai une demande particulière (précisez) _____

Serez-vous disponible en semaine ou fin de semaine? En semaine En fin de semaine

Quels jours serez-vous disponible? _____

À quelle heure du jour serez-vous disponible? _____

ANNEXE E – Modèle de questions de sondage pour les utilisatrices de services

Remarque : Les organisations qui effectuent leurs propres examens indépendants, en dehors du projet du CCFM, n'ont pas besoin d'inclure les renseignements sur le partenariat avec le CCFM dans les paragraphes d'introduction ci-dessous.

**Conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)
Projet : Violence fondée sur le genre
Sondage**

Merci de participer au projet du CCFM sur les obstacles aux soutiens et aux services auxquels se heurtent les femmes et les filles musulmanes, les personnes trans, bispirituelles et non-binaires confrontées à la violence et aux sévices.

Notre organisation s'associe en partenariat avec le CCFM et mène cette étude pour évaluer si nos politiques, programmes et pratiques de prestation des services répondent ou ont répondu à vos besoins. Nous aimerions connaître votre expérience de nos services, les difficultés que vous avez rencontrées pour obtenir notre aide, les points forts que nous avons à votre avis, et les points à améliorer.

Dans le cadre de cette étude, vous répondrez à un sondage écrit et ferez une entrevue en groupe de discussion.

Clause de confidentialité : Merci de prendre le temps de répondre à ce sondage. Veuillez noter que tous les renseignements que vous partagerez resteront confidentiels. Ils ne seront utilisés que dans le cadre du projet du CCFM sur la violence fondée sur le genre, et votre identité restera confidentielle en toutes circonstances.

Numéro d'identification : _____

Quel âge avez-vous?

12-17

18-26

26-35

36-45

46-55

56-64

65 et plus

Dans quel pays êtes-vous née? _____

Si vous n'êtes pas née au Canada, quand êtes-vous arrivée au Canada? _____

Quelle est votre origine ethnique? _____

Pouvez-vous nous communiquer votre statut d'immigration? Oui Non

Si oui, quel est votre statut d'immigration?

Citoyenne

Résidente permanente

Permis d'études

Permis de travail

Réfugiée au sens de la Convention

Demandeuse d'asile

Pas de statut

Autre (précisez) _____

Je ne sais pas

Quel est votre plus haut niveau d'éducation?

Moins que l'école secondaire

Fin d'études secondaires

Fin d'études collégiales/diplôme

Fin de premier cycle (baccalauréat)

Maîtrise

Doctorat

Postdoctorat

Diplôme professionnel

Quelle est votre langue maternelle? _____

Dans quelle forme d'expression êtes-vous la plus à l'aise pour votre langue maternelle?

Parler

Lire

Écrire

Aucune

Dans quelle forme d'expression êtes-vous la plus à l'aise pour l'anglais?

Parler

Lire

Écrire

Aucune

Vous identifiez-vous à une secte particulière de l'Islam?

Non

Oui, précisez _____

Avec qui vivez-vous actuellement? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent

Seule

Mari

Femme

Partenaire

Mes enfants

Parents

Belle-famille

Autre famille élargie

Amis

Autre _____

Quel est le type de votre relation?

Célibataire

Mariée

En couple

Séparée

Divorcée

Veuve

Vous identifiez-vous comme

Femme

Fille

Femme trans

Homme trans

Personne bispirituelle

De genre non-binaire/de genre queer

Quelle est votre orientation sexuelle?

Hétérosexuelle

Lesbienne

Gay

Bisexuelle

Pansexuelle

Asexuelle

Autre

Ne veux pas partager

Travaillez-vous actuellement?

Oui, à plein temps

Oui, à temps partiel

Non

Si vous travaillez, votre emploi est-il

Permanent

Temporaire (contrat)

À un moment donné de la pandémie, avez-vous travaillé à domicile?

Oui

Non

Avez-vous commencé à travailler à domicile à cause de la pandémie?

Oui

Non

Travaillez-vous encore à domicile?

Oui

Non

Pendant la pandémie, avez-vous vécu avec quelqu'un qui a commencé à travailler à domicile à cause de la pandémie?

Oui

Non

Qui est cette personne?

Mari

Femme

Partenaire

Amie

Co-locataire

Parent

Enfant

Autre (précisez) _____

Quel est votre revenu annuel?

Je suis sans revenu

Moins de 5 000 \$

5 000 \$ – 20 000 \$

21 000 \$ – 30 000 \$

31 000 \$ – 40 000 \$

41 000 \$ – 50 000 \$

51 000 \$ – 60 000 \$

61 000 \$ – 70 000 \$

71 000 \$ – 80 000 \$

81 000 \$ – 90 000 \$

91 000 \$ – 99 000 \$

100 000 \$ et plus

Avez-vous perdu votre emploi ou avez-vous commencé à travailler moins d'heures à un moment donné des deux ou trois dernières années en raison de la pandémie?

Oui

Non

Votre partenaire/mari/femme ou une autre personne avec qui vous viviez a-t-il/elle également perdu son emploi ou commencé à travailler moins d'heures durant la pandémie?

Oui

Non

Quelle est votre source de revenu? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Mon emploi

Mon entreprise

Mon partenaire/mari

Mes enfants

Mes parents

Ma belle-famille

Aide gouvernementale

Autre (précisez) _____

Avez-vous votre propre compte en banque?

Oui

Non

Avez-vous vos propres épargnes?

Oui

Non

Pouvez-vous accéder à vos épargnes?

Oui

Non

Avez-vous des enfants?

Oui

Non

Si vous avez des enfants, combien?

1-2

3-4

5 et plus

Si vous avez des enfants, quel est leur âge? _____

Ont-ils des besoins particuliers? _____

Avez-vous des besoins particuliers? _____

Avez-vous (sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Un téléphone cellulaire

Un ordinateur

Internet

Votre propre adresse courriel

Votre propre numéro de téléphone

Que savez-vous utiliser? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Téléphone cellulaire

Ordinateur

Internet

Courriel

Avez-vous un accès sécuritaire à (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Un téléphone cellulaire

Un ordinateur

Internet

Courriel

Avez-vous pu obtenir de l'aide et du soutien pour faire face à la violence que vous avez subie?

Oui

Non

Un peu

Qui avez-vous contacté pour du soutien? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Membres de la famille

Amis

Police

Organisation/agence communautaire

Refuge

Autre _____

Personne

Avez-vous un système de soutien?

Oui

Non

Qui constitue votre système de soutien?

Parents

Belle-famille

Mari

Femme

Partenaire

Autres membres de la famille

Amis

Collègues

Voisins

Autre (précisez) _____

Pouvez-vous facilement les contacter au besoin?

Oui

Non

ANNEXE F – Modèle de questionnaire du groupe de discussion/de l'entrevue pour les utilisatrices de services

Les questions du groupe de discussion incluent des questions générales et contextuelles, en plus des questions d'examen discutées ci-dessus, afin de mieux comprendre les besoins pertinents et les obstacles rencontrés par les femmes et les filles musulmanes, ainsi que les personnes de diverses identités de genre. Une fois les données du groupe de discussion recueillies, une analyse qualitative devrait être effectuée et les questions sur la prestation des services dans le document maître devraient être enregistrées en conséquence.

Remarque : Les organisations qui effectuent leurs propres examens indépendants, en dehors du projet du CCFM, n'ont pas besoin d'inclure les renseignements sur le partenariat avec le CCFM dans les paragraphes d'introduction ci-dessous.

Conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM) Projet : Violence fondée sur le genre Questions du groupe de discussion

Merci de participer au projet du CCFM sur les obstacles aux soutiens et aux services auxquels se heurtent les femmes et les filles musulmanes, les personnes trans, bispirituelles et non-binaires confrontées à la violence et aux sévices.

Notre organisation s'associe en partenariat avec le CCFM et mène cette étude pour évaluer si nos politiques, programmes et pratiques de prestation des services répondent ou ont répondu à vos besoins. Nous aimerions connaître votre expérience de nos services, les difficultés que vous avez rencontrées pour obtenir notre aide, les points forts que nous avons à votre avis, et les points à améliorer.

Dans le cadre de cette étude, vous répondrez à un sondage et ferez une entrevue en groupe de discussion avec nous.

Clause de confidentialité : Merci de prendre le temps de participer à cette entrevue/discussion. Veuillez noter que tous les renseignements que vous partagerez resteront confidentiels. Ils ne seront utilisés que dans le cadre du projet du CCFM sur la violence fondée sur le genre, et votre identité restera confidentielle en toutes circonstances.

Partie 1 : Questions sur la violence/les sévices que vous avez subis ou subissez :

1. *Quel type de violence ou de sévices avez-vous subis? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)*

- *Violence entre partenaires intimes (violence de votre partenaire/mari/femme)*
- *Violence familiale (inclut la violence commise par les autres membres de la famille, dont les beaux-parents, les parents, les enfants, etc.)*

- Traite des êtres humains (crime où quelqu'un exploite ou profite d'une personne en la trompant ou en la forçant à agir pour son compte, p. ex., travail sexuel ou actes sexuels)
- Mariage forcé (quand une personne est forcée de se marier contre son gré)
- Traque (contact non désiré et continu qui peut amener une personne à craindre pour sa sécurité personnelle – par exemple, suivre la personne, la contacter ou contacter sa famille pour obtenir des informations, surveiller la personne, la menacer)
- Cyberharcèlement (quand quelqu'un vous harcèle sur Internet, p. ex., courriels, dialogues en ligne, sites Web, médias sociaux, etc.)
- Violence ou harcèlement au travail

* Indiquez tout autre élément que vous souhaitez partager

2. *De qui avez-vous subi la violence?*

3. *Quand cela s'est-il produit? Est-ce que cela dure encore?*

4. *La violence que vous avez subie/que vous subissez est-elle (sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)*

- Physique (p. ex., frapper, battre, donner des coups de poing, des coups de pied, étouffer, brûler, pousser, bousculer, isoler des amis et de la famille, garder enfermée dans un lieu, contraindre à consommer des drogues et de l'alcool, etc.)
- Psychologique/émotionnelle : humilier, insulter, menacer, blâmer, faire honte, rabaisser, contrôler
- Financière (contrôler, voler, prendre de l'argent ou des cartes de crédit, dépenser votre argent sans votre consentement, détruire vos biens, ne pas vous laisser travailler ou gagner de l'argent)
- Spirituelle (blesser, effrayer ou contrôler en s'appuyant sur les croyances religieuses ou spirituelles)

- Sexuelle (agression sexuelle : contact sexuel ou comportement sexuel sans votre consentement, dont viol, tentative de viol, attouchements sexuels non désirés, contrainte à des actes sexuels, harcèlement sexuel : commentaires sexuels ou avances sexuelles inappropriés)
- Négligence (ne pas subvenir pas aux besoins essentiels, p. ex., nourriture, logement, vêtements, médicaments, etc.)

5. *Si la violence s'est produite avant la pandémie, a-t-elle augmenté pendant la pandémie?*
6. *Avez-vous subi un nouveau type de violence pendant et après la pandémie? Si oui, à quel type de violence avez-vous été confrontée?*
7. *Avez-vous parlé de la violence que vous avez subie à quelqu'un dans votre entourage social? À qui avez-vous parlé? Si vous ne l'avez pas fait, pourquoi?*
8. *Que s'est-il passé quand vous avez parlé de votre expérience?*
9. *Quel type de soutien (le cas échéant) avez-vous reçu de votre famille ou de votre communauté (amis, mosquée locale, voisins, etc.) dans votre situation de violence?*
10. *Où vivez-vous actuellement?*
 - Domicile
 - Refuge
 - Chez une amie
 - Chez un membre de la famille
 - Autre (précisez) _____

Partie 2 : Questions sur l'expérience vécue pour essayer d'obtenir de l'aide :

1. *Quels types de services avez-vous recherchés?*
2. *Vers quels organismes vous êtes-vous tournée?*
3. *Quels types de soutiens avez-vous reçus?*
4. *Connaissiez-vous les organismes et les services existants pour les victimes/survivantes de violence avant d'avoir besoin d'aide?*

5. *Quand avez-vous appris l'existence de ces services et organismes?*
6. *Comment en avez-vous appris l'existence?*

Partie 3 : Questions sur votre expérience générale de notre organisation :

1. *Quand avez-vous pris contact avec notre organisation?*
2. *Comment avez-vous appris notre existence?*
3. *Comment a été votre expérience générale de notre organisation? Les services offerts par notre organisation ont-ils répondu à vos besoins?*
4. *Avez-vous pu accéder facilement à nos services? À quels obstacles vous êtes-vous heurtée?*
5. *Combien de temps êtes-vous restée en contact avec notre organisation?*

Partie 4 : Questions sur votre expérience des politiques de notre organisation :

1. *Savez-vous ce qu'est la discrimination?*
2. *Savez-vous ce qu'est le harcèlement?*
3. *Saviez-vous que vous étiez en droit de ne pas subir de discrimination et de harcèlement quand vous avez demandé l'aide de notre organisation?*
4. *Avez-vous lu une politique sur la discrimination ou le harcèlement, ou quelqu'un vous a-t-il informée d'une telle politique, après votre arrivée dans notre organisation?*
5. *Quelles autres politiques avez-vous lues, ou avez-vous découvertes grâce au personnel, quand vous avez contacté notre organisation?*
6. *Avez-vous pu accéder facilement à ces politiques? Sinon, pourquoi?*
7. *Dans quelles langues étaient ces politiques?*
8. *Avez-vous eu des difficultés à comprendre ces politiques? Si oui, pourquoi étaient-elles difficiles à comprendre?*

Partie 5 : Questions sur votre expérience de nos programmes et services :

1. *Quels programmes avez-vous suivis dans notre organisation?*
2. *Avez-vous eu des difficultés pour accéder aux programmes? Quelles sortes de difficultés?*
3. *Quels étaient les bons côtés des programmes? Quelles étaient les lacunes?*
4. *Avez-vous eu l'occasion de donner votre avis sur les programmes? A-t-il été facile de donner votre avis?*
5. *À qui avez-vous parlé quand vous avez demandé l'aide de notre organisation? Quel a été le comportement de cette personne?*
6. *Cette personne vous a-t-elle demandé ce dont vous aviez besoin et vous a-t-elle fourni ce qu'il vous fallait? Vous a-t-elle offert l'espace nécessaire pour parler librement et ouvertement de vos besoins?*
7. *Une personne de l'organisation s'est-elle comportée de manière à vous donner l'impression d'être jugée?*
8. *A-t-elle fait des suppositions sur votre identité, votre foi, votre culture ou votre expérience?*
9. *Avez-vous été traitée de manière injuste à un moment ou un autre de la prestation de nos services?*
10. *Si vous avez eu l'impression d'être traitée injustement, saviez-vous à qui demander de l'aide ou comment réagir au traitement injuste?*
11. *Avez-vous demandé une adaptation quelconque? Quel type d'adaptation avez-vous demandé?*
12. *Notre équipe vous a-t-elle fourni cette adaptation?*
13. *Vous êtes-vous sentie respectée quand vous avez reçu nos services? Comment? Sinon, de quelle manière?*
14. *Avez-vous eu l'impression à un moment ou à un autre que notre équipe ne comprenait pas votre situation?*
15. *Durant votre travail avec notre équipe, avez-vous eu l'impression de ne pas pouvoir prendre vos propres décisions ou exprimer vos opinions?*

16. *S'il vous est arrivé d'avoir une réaction causée par un élément déclencheur durant votre travail avec notre organisation, comment notre équipe a-t-elle réagi?*
17. *Vous êtes-vous sentie en sécurité physique et émotionnelle dans notre organisation?*
18. *Avez-vous eu le sentiment que vos expériences étaient validées, que vous étiez respectée?*
19. *Quelqu'un dans notre équipe a-t-il exercé des pressions sur vous pour que vous partagiez des informations alors que vous n'étiez pas prête à le faire?*
20. *Notre équipe vous a-t-elle écoutée et a-t-elle fait attention à ce que vous disiez, a-t-elle posé des questions si elle ne comprenait pas quelque chose?*
21. *Vous a-t-elle demandé si vous aviez besoin de faire des pauses?*
22. *Vous a-t-elle répondu en temps utile et a-t-elle fait un suivi auprès de vous régulièrement?*
23. *Avez-vous eu besoin de services dans une langue autre que l'anglais? Si oui, quel type de soutien notre organisation vous a-t-elle apporté?*
24. *Comment notre organisation pourrait-elle améliorer son aide aux victimes/survivantes de la violence?*
25. *Comment notre organisation a-t-elle réussi à répondre à vos besoins?*

Partie 5 : Questions sur les services durant la pandémie :

1. *La pandémie a-t-elle compliqué l'accès aux services de notre organisation pour vous? Comment?*
2. *Qu'est-ce que notre organisation pourrait faire de différent pour qu'il vous soit plus facile d'obtenir de l'aide?*

Partie 6 : Questions sur les droits légaux :

1. *Connaissez-vous vos droits légaux?*
2. *Où en avez-vous pris connaissance?*

À PROPOS DE L'AUTEURE:

Silmy Abdullah est avocate et écrivaine mise en nomination pour des prix. Elle vit à Toronto, au Canada. Elle a pratiqué le droit de l'immigration pendant plusieurs années à la South Asian Legal Clinic of Ontario, se concentrant sur l'intersection de l'immigration, de la pauvreté et de la violence fondée sur le genre. Plus récemment, elle a ouvert son propre cabinet de consultante, travaillant avec diverses organisations à des projets d'égalité des genres, de lutte contre le racisme et d'accès à la justice. Son premier recueil de nouvelles, intitulé « Home of the Floating Lily », a été finaliste du Danuta Gleed Literary Award 2021 et a été inscrit à la première sélection des Toronto Book Awards 2022.

© Conseil canadien des femmes musulmanes / Canadian Council of Muslim Women 2022, tous droits réservés.

Veillez adresser toute question sur ce guide au : Conseil canadien des femmes musulmanes / Canadian Council of Muslim Women

P.O.Box 73509, RPO Wychwood Toronto, ON M6C 4A7 Canada

info@ccmw.com

www.ccmw.com

Ce guide a été réalisé grâce au soutien financier de Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC).



Women and Gender
Equality Canada

Femmes et Égalité
des genres Canada



Canadian Council of Muslim Women (CCMW)
Le conseil canadien des femmes musulmanes (CCFM)